



## MEMORIA 2007

### **Programa de atención de la violencia contra las mujeres – AVM**

Frente a la necesidad de crear un Programa de atención de la violencia contra las mujeres e instalar un servicio de atención telefónica, teniendo en cuenta que los recursos existentes en el Estado Provincial no abarcaban o bien no eran específicos para la demanda, y contando con el antecedente institucional del Decreto 333/04, se crea por resolución 17/07, el primer nivel de atención y contención de mujeres víctimas de violencia (AVM) dependiendo de la Secretaría de Derechos Humanos, cuyo presupuesto fue aprobado por Decreto N° 806/07.

#### **Objetivos**

- Implementar un primer nivel de atención y contención de mujeres víctimas de violencia desde una línea de tres dígitos.
- Coordinar y articular los recursos del Estado provincial, municipal y las organizaciones sociales, para orientar y asistir a las mujeres víctimas de violencia, lo que implica construir a través de convenios específicos **la red de derivación, atención y el seguimiento** posterior de los casos.

La propuesta consiste en que el operador/a del 911 tenga la posibilidad de derivar las llamadas que no requieran intervención directa de la Policía, a un servicio atendido por operadoras/profesionales capacitadas y entrenadas en la atención de violencia de género, de manera inmediata y mediante recursos tecnológicamente adecuados. Incluye a su vez, la posibilidad de un 0800 y tres dígitos propios, para llegar a cubrir toda la Provincia, teniendo en cuenta que actualmente el 911 llega sólo al Conurbano, Partido de la Costa y Mar del Plata.

#### **Tareas realizadas por objetivo:**

**1º** Organización y puesta en funcionamiento del servicio telefónico.

**2º** Coordinación y articulación de los servicios y recursos provinciales, regionales y locales, en el marco de la construcción del Sistema Integrado provincial de prevención y atención de la violencia familiar y la Red Provincial.

## **1º Eje:**

### **A – Selección del Personal**

Se crearon 30 cargos con la finalidad de ser cubiertos por personal designado a través de un proceso de selección (exp. N° 2100-26214/07) que fue realizado durante los meses de marzo a septiembre del corriente año. Se hizo una convocatoria a organizaciones sociales y de mujeres para presentar postulantes, además de facultades y colegios profesionales de disciplinas sociales vinculadas al tema. Se conformó una Unidad Técnica de Selección, con la presencia de veedores de la Subsecretaría de Gestión Pública, Dirección Provincial de Personal y los gremios con actuación en el organismo.

Se presentaron a la selección 470 postulantes mujeres. En un primer momento se definió el perfil de los puestos a cubrir y los requisitos básicos, además de los instrumentos de evaluación, todos incluidos en el citado expediente. El proceso constó básicamente de tres etapas, en las que se ponderaron antecedentes y oposición a través de las siguientes técnicas: análisis de currículum, prueba de computadora a partir de la escucha de llamadas por violencia, prueba escrita para definir estrategias de intervención, y entrevista laboral. Se produjo un informe final con los resultados que fue tenido en cuenta para el nombramiento del personal requerido a partir del 1º de octubre.

**B- Carta de llamadas y estadísticas.** Preparación de los instrumentos, como el **soft o carta de llamada**, que se está articulando a su vez con el 0800 de violencia familiar de MDH, con el Consejo Nacional de la Mujer, con la Dirección General de Políticas de Género del Ministerio de Seguridad y con otros organismos que atienden telefónicamente violencia, con la idea de ir construyendo un **registro único** de violencia familiar. Como una herramienta central para diagnosticar la problemática y establecer líneas de acción a futuro.

**C- Obras edilicias y de datos.** Se celebró un Convenio entre esta Secretaría y el Ministerio de Seguridad, a instancias del Consejo Provincial de las Mujeres, a través del cual se cedieron instalaciones para el funcionamiento del Programa AVM.

Se realizaron las obras de acondicionamiento del espacio físico, además de las obras de datos y comunicaciones. Queda pendiente aún la instalación de las computadoras y el sistema que Telecom se comprometió a instalar como prueba.

**D- Capacitación.** Durante octubre a diciembre se ha capacitado al personal designado con la asistencia técnica del Instituto Social y Político de la Mujer. Actualmente continuamos con tareas de entrenamiento en escuchas y el manejo del soft o carta de llamada.

**E- Protocolo de atención telefónica, de derivación del 911 al AVM y organización de equipos.** Junto a la carta de llamada se ha construido un protocolo de atención telefónica y un protocolo de derivación del 911 al AVM, que se trabajó en conjunto con la Dirección General de la Central de Emergencias. Asimismo se han desarrollado procedimientos de organización de los equipos de trabajo con el objetivo de brindar un servicio de calidad y a su vez de cuidado de

los equipos. Por esto es que se han dividido en cuatro turnos que cuentan todos con una supervisora que asistirá a las operadoras frente a situaciones de mayor complejidad, a la vez que permitirá ir trabajando casos y situaciones emergentes. Está prevista la **supervisión externa** del programa, a partir de un convenio con ONG o cátedra de la universidad especializada en la temática. El trabajo con temáticas de crisis como es la violencia produce problemas en los trabajadores/as, como el síndrome de burnout, lo que requiere de trabajo en equipos y se necesitarán de medidas de resguardo y protección para la salud mental y física de las operadoras. La propuesta es procurar adecuadas condiciones de trabajo que garanticen una mejor calidad de vida laboral, según los estándares internacionales establecidos en la temática.

## 2º Eje.

### **Coordinación y articulación de los servicios y recursos provinciales, regionales y locales. Construcción de la Red Provincial de prevención y atención.**

Para esto se ha realizado un trabajo interinstitucional con los organismos del Estado Provincial vinculados a la aplicación de la ley 12569 de violencia familiar. Espacio coordinado por la presidenta del Consejo Provincial de las Mujeres, Claudia Bernazz; el que contó con la participación de diferentes organismos provinciales del Ejecutivo y Poder Judicial con incumbencia en la temática.

**A - Mesa Intersectorial Provincial**, prevista por ley, que ha definido la propuesta de creación y consolidación de un **Sistema Integral** de prevención y atención de la violencia familiar. Además se han construido documentos de trabajo y acuerdos de intervención plasmados en los siguientes documentos: Protocolo de **Mesas Locales**, Protocolo del **rol del acompañante**, Protocolo de **hospedaje temporario** frente a emergencias.

**B - Guía de Recursos** institucionales para la prevención y atención de la violencia, que está en permanente proceso de actualización. La misma se encuentra en formato de Word y en un sistema geo-referenciado, que será utilizada por las operadoras del AVM.

**C- Mesas y redes locales.** En este marco se plantea la conformación y consolidación de mesas y redes locales como espacio donde se concertarán y organizarán las acciones, estas a su vez se apoyarán en la Mesa Intersectorial Provincial, que elaborará los pronunciamientos político-técnicos rectores (recomendaciones institucionales, confección de protocolos y modelos de intervención, firma de actas y declaraciones, propuestas de formación y capacitación, etc.).

En este sentido se realizaron reuniones y jornadas de capacitación en diferentes municipios, en los que se han alcanzado diversos niveles de acuerdo de trabajo y concreción de la construcción de las Mesas Locales. Se hicieron actividades en: Ensenada, Quilmes, Matanza, Tigre, Trenque Lauquen, San Miguel, Jose C Paz,

Malvinas Argentinas, Berisso, Bragado, E de la Cruz, Mar del Plata, General Villegas, Pergamino, Avellaneda, Lomas de Zamora, entre otros.

**D – Acompañante en Red.** Se comenzó a desarrollar una línea de trabajo que apunta a la implementación del modelo de Acompañante en Red, es decir, una persona física y/o jurídica que asuma el acompañamiento solidario de la víctima. Para esto se trabaja con las organizaciones que están en territorio vinculadas a la temática, con grupos de ayuda mutua y en algunas casos experiencias desde las mismas mujeres que han sido víctimas de violencia y comienzan a desarrollar tareas de acompañamiento de otras mujeres.

**E- Fondo Rotatorio.** A partir de la consolidación de espacios de articulación de prevención y atención de la violencia en Mesas y Redes locales, se consolidarán en **acuerdos o convenios** con diferentes organismos que trabajan con la atención y acompañamiento de víctimas. Para lo que se prevé un nexo vía telefonía celular (sistema Nextel o similar que entregará AVM) entre organismos y un fondo rotatorio de apoyo para dar respuestas rápidas y eficaces en el territorio frente a la emergencia.

Este programa es a su vez una herramienta que apunta a fortalecer la participación, el liderazgo y la organización social, en especial de las mujeres, como manera más profunda y efectiva de combatir las formas de discriminación, violencia y exclusión. La erradicación de esta problemática es un desafío para toda sociedad que pretenda hacer respetar la vigencia de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

## **Equipamiento y tareas pendientes:**

- Instalación del equipamiento técnico y computadoras para el funcionamiento de la central. Responsable Telecom.
- Líneas telefónicas de salida para el área técnica y administrativa. Telefónica.
- Computadoras para la recepción, coordinación y asistencia técnica (3 máquinas)
- Fondo Rotatorio: concretar convenios con ONGs, Mesas locales y servicios locales de violencia para la atención en situación de emergencia, con acuerdos de derivación a partir de la central telefónica (anexo convenio, acta acuerdo, planilla de rendición y listado de instituciones pre-acordadas)
- Muebles y equipamiento de cocina: microondas, heladera, mueble para guardar artículos de cocina, sillones para el área de descanso de operadoras. Amoblamiento de la sala de capacitación y reuniones. Equipamiento para capacitación: cañón, TV, DVD, audio, etc.
- Ampliación de partida de URPES para efectivizar las funciones del personal con responsabilidades de supervisión y tareas del equipo de coordinación.
- Pedidos de pases en Comisión y asistencia técnica para completar el equipo técnico y de coordinación.
- Ampliación del personal para fortalecer el área técnica y profesional central

## Funcionamiento y personal del Programa AVM

**Coordinadora:** Estela DIAZ

**Asistencia general y técnica:** Flavia DELMAS

**Asistencia técnica-profesional:** Lic. Norma GIORNO

**Área Administrativa:** Romina Rodríguez

Cecilia Puertas

Personal designado por selección:

<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>
Adriana Beatriz FREDES
Ana María GALVAN
Andrea Cecilia PUERTAS
Angélica Marina VEGA
Carolina Anahí CHARLES MENGEON
Carolina MIELNICKI
Flavia Jimena RANIERI
Florencia Laura GÓMEZ
Gabriela PONTHOT
Gladys CARDENAS PALOMINO
Guadalupe RODRIGUEZ
Iara Vanina VIDAL
Julieta CASTAGNANI
Julieta GRANARA
Laura Patricia FIDANI
Luisa María ARIGÓS
María de los Ángeles RIAL
María Julieta LEVERATTO LAZZARINI
María Leticia KELLY
María Soledad ALLENDE
Mariana Guadalupe CATANZARO ROMAN
Marta Susana GURINI
Matilde María SILVA PELOSSI
Melina CENZANO DRAGÚN
Pamela Noemí LECLERC
Romina Andrea CAMBA
Verónica Andrea MISSERI
Victoria Adelina OBREGON
Virginia MICHELLI

Propuesta de turnos que cubrirán:

### TURNOS OPERADORAS

<b>TURNO 1º - 0 a 6 hs</b>	<b>Supervisoras</b>	<b>No Laborables</b>
----------------------------	---------------------	----------------------

María Soledad	Allende		dom - lun
Melina	Cenzano Dragún		miérc - juev
Carolina	Charles Mengeon		miérc - juev
Pamela Noemí	Leclerc	Suplente	miérc - juev
María de los Angeles	Rial		vier - sáb
Marta	Gurini	Titular	vier - sáb
<b>TURNO 2º - 6 a 12 hs</b>			
María Luisa	Arigós		dom - lun
Victoria	Obregón		dom - lun
Marina	Vega	Suplente	miérc -juev
Julieta	Granara		miérc -juev
Ana María	Galvan		miérc -juev
Iara	Vidal	Titular	vier - sáb
Carolina	Milenicki		vier - sáb
<b>TURNO 3º - 12 a 18 hs</b>			
Florencia	Gomez		dom - lun
Flavia	Ranieri		dom - lun
María Matilde	Silva Pelossi		miérc -juev
Gladis	Cárdenas Palomino		miérc -juev
María Julieta	Leveratto Lazarini	Suplente	miérc -juev
Julieta	Castagnani		vier - sáb
Virginia	Michelli	Titular	vier - sáb
<b>TURNO 4º - 18 a 0 hs</b>			
Adriana	Freddes	Suplente	dom - lun
María Leticia	Kelly		dom - lun
Laura	Fidani		dom - lun
Guadalupe	Rodriguez		miérc -juev
Gabriela	Ponthot		miérc -juev
Romina	Camba		miérc -juev
Verónica	Misseri		vier - sáb
Mariana	Catanzaro Román	Titular	vier - sáb

Estela Díaz  
Diciembre 2007