



Secretaría de

Derechos Humanos

Buenos Aires
LA PROVINCIA

MEMORIA 2008

Programa de atención de la violencia contra las mujeres – AVM

La Secretaría de DDHH implementa este Programa desde el año 2007 con dependencia funcional en la Dirección Provincial de Igualdad de Oportunidades. El mismo consta en el Presupuesto Provincial de 2008, bajo Programa N° 0004 especialmente destinado a la finalidad de la atención a mujeres víctimas de violencia.

El 24 de enero de 2008 se concretó la puesta en funcionamiento de la línea telefónica. La Resolución N° 137/08 formalizó la creación del Programa, a partir de la cual se establecen los objetivos, ejes y acciones del mismo.

Los objetivos definidos en la creación del Programa son:

- 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.

Los objetivos se han trabajado desde los siguientes ejes de acción:

1º Línea telefónica

2º Articulación interinstitucional

3º Línea de asistencia en la emergencia. FONDO PERMANENTE ESPECIAL

4º Capacitación

1 Línea telefónica

1.1. Puesta en funcionamiento:

La línea telefónica comenzó a atender a partir del 24 de enero. Hasta marzo se atendió sólo La Matanza, para la puesta a punto de las herramientas de comunicación, especialmente construidas para este Programa. A partir de marzo se incorporaron paulatinamente 34 distritos, incluido el conurbano. Desde octubre se concretó la última ampliación del año 2008. En la actualidad se llega al 75% de la población de la Provincia, con la presencia en 56 municipios.

En el año se atendieron más de trece mil llamadas. Se trabajó de manera constante para mejorar la calidad y los instrumentos de atención.

1.2. Personal:

Se incorporaron tres (3) cargos nuevos para reforzar los equipos de 18 a 24 y nocturno, que estaban más comprometidos por la cantidad de llamadas y su composición.

Se concretó la asistencia técnica de dos profesionales con experiencia y trayectoria en la temática para reforzar el equipo profesional: Mirta Bruno y Gabriela Barcaglioni.

Desde el área administrativa del Programa se hizo la articulación con la DGA de la Secretaría para cubrir todos los aspectos que hacen a las tareas de apoyo al personal: gestión de licencias, vacaciones, certificaciones, etc.

1.3. Supervisión interna:

Se instituyó un espacio de supervisión interna, del que participan las supervisoras de los turnos, coordinado por Norma Giorno, que se reúne quincenalmente. En este espacio se analizan los informes mensuales realizados por las supervisoras de los turnos, se trabaja sobre las inquietudes que surgen de la tarea cotidiana, lo que posibilita revisar y crear nuevos instrumentos para la intervención. Además se trabaja sobre las temáticas emergentes en la coyuntura, así como sobre los aspectos operativos necesarios para articular entre los equipos y el conjunto del Programa.

1.4. Supervisión externa:

A partir del mes de abril se incorporó supervisión externa al programa, a cargo de la Lic. Mónica Dohmen¹, que consistió en reuniones mensuales con la coordinación y el equipo profesional. Luego se incorporó a las reuniones con las supervisoras. Produjo un primer informe semestral del Programa, a la vez que acompañó la evaluación, revisión y trabajo con los equipos.

1.5. Reuniones de equipo:

Reuniones de evaluación del Programa: se realizaron dos en los meses de agosto y diciembre donde se convocó a todas las áreas.

Reuniones de supervisión interna: son quincenales, a la misma asisten las supervisoras de los cuatro turnos.

Reuniones de equipo del servicio telefónico: son de carácter semanal, coordinadas por las responsables de cada turno con la participación del grupo de operadoras.

1.6. Protocolos:

Se elaboró y luego reformuló el protocolo de derivación del 911 al AVM.

Se creó una pauta de contingencia para los casos de desperfectos técnicos y cuando el número de llamadas supera la capacidad de atención de las operadoras presentes.

1.7. Guía de recursos

Se trabaja de manera permanente en la actualización de la guía de recursos, a partir de la tarea cotidiana en la atención telefónica y desde el área de administración.

1.8. Carta de llamadas:

A partir de la atención de los primeros meses, en el espacio de supervisión interna, se trabajó sobre las dificultades que presentaba el instrumento en la atención. Luego de unos meses de revisiones y trabajo sobre las posibles modificaciones, a partir de

¹ Lic. en Psicología. UBA. eEspecialista en violencia familiar. UBA. Especialista en Psicología Jurídica con orientación en victimología. Colegio de Psicólogos de la provincia de Buenos Aires.

agosto el equipo de informática de la Secretaría concretó los cambios propuestos y modificaciones a la carta de llamadas. Lo que mejoró significativamente este instrumento.

Se desarrolló la propuesta de creación de un Registro Único Provincial de violencia, en el marco de la Mesa Provincial Intersectorial, con la utilización de la carta de llamadas del AVM.

Se elaboró una guía de uso de la carta de llamada como instructivo para ser entregado a los organismos que comiencen a ingresar en la construcción del registro único de casos de violencia.

Se comenzó a trabajar, a partir de una lectura detallada e integral de los registros de más de doce mil casos atendidos entre abril y diciembre, en la elaboración de informes que permitan: producir ajustes en la carta de llamadas y evaluar aspectos que puedan incidir en las políticas públicas implementadas en la temática de violencia.

1.9. Informes estadísticos:

Se realizaron informes estadísticos mensuales con los datos más relevantes recabados en la intervención, los que se entregan a principio de mes a las autoridades de la Secretaría y la DPIO. En el caso de los equipos de atención, se les fueron entregando informaciones que fueran relevantes para trabajar en equipo, tales como: niveles de registro de determinados campos, cantidad de llamadas por operadoras, etc.

1.10. Materiales de difusión

Se trabajó en la elaboración de contenidos para los materiales de difusión del programa. Contamos en la actualidad con un díptico de presentación institucional, un afiche y un díptico pequeño de difusión masiva, que orienta sobre aspectos básicos de la ley y resguardos a tomar en situaciones de violencia. Diseñados desde la DPIO.

1.11. Edificio y equipamiento:

Se concretó la compra de equipamiento para el programa. Para la cocina: heladera, microondas, cafetera, mesa y sillas de cocina. Para las capacitaciones: proyector de PP, cámara digital, pantalla, centro musical, TV y DVD.

Se incorporaron dos computadoras y una impresora para el equipo de atención telefónica.

De manera permanente hubo insumos de librería y limpieza para todo el equipo de trabajo. Los expedientes y concreción de compras fueron realizados de las DGA.

2º Articulación interinstitucional

2.1. Mesa Provincial Intersectorial²:

Se participó durante todo el año en las reuniones de la Mesa Provincial Intersectorial, compuesta por todos los organismos provinciales con competencia en la temática de violencia familiar.

Se trabajó varios meses en la construcción de una campaña masiva de comunicación, que no pudo concretarse durante el 2008 y ha quedado pendiente para el 2009.

² Integran como titulares la Mesa Intersectorial por la Secretaría: Claudia Prince y Estela Díaz. Participaron como suplentes Flavia Delmas y Norma Giorno.

Se trabajó para establecer acuerdos y criterios para la construcción del Registro Único Provincial de violencia familiar. Para concretarlo se acordó trabajar sobre la carta de llamadas del AVM. Tuvimos la responsabilidad de realizar las gestiones con la Dirección de Comunicaciones, el área de informática, para la aprobación de su puesta en funcionamiento. Así como los ajustes en el Sistema, que ya está en condiciones de ponerse en funcionamiento desde el punto de vista de los aspectos tecnológicos.

Participamos de una reunión con el Presidente de la SCJP, Dr. Hitter, para avanzar en líneas de acción conjunta para mejorar el acceso a la justicia en el marco de la ley 12569.

2.2 Promoción de la conformación de las Mesas locales:

Se hicieron dos reuniones generales en el AVM, en julio y agosto, con la presencia de los 35 distritos que se atienden en la línea telefónica. A la misma asistieron representantes de las áreas de salud, desarrollo social y seguridad de los Municipios. Las reuniones fueron encabezadas por la Directora Provincial, Claudia Prince y tuvieron por objetivo presentar el Programa y poner en conocimiento de los municipios los lineamientos políticos que se están desarrollando desde la Provincia para la atención de la violencia. Se entregó material explicativo y especialmente se desarrolló la propuesta metodológica para la construcción y fortalecimiento de las mesas y redes en cada territorio.

Se participó, junto a la Directora Provincial, como expositoras en más de 40 encuentros, correspondiente a 25 localidades, convocados desde los municipios para la conformación de las mesas locales. Estas presentaciones variaron según la modalidad y características de cada convocatoria.

2.3. Protocolo de despacho. Ministerio de Seguridad:

A partir de diversas dificultades detectadas desde la línea telefónica frente a la intervención de los móviles policiales que asisten a las emergencias de violencia contra las mujeres, se realizó una propuesta de trabajo conjunta con la Dirección General del 911 y la Dirección General de Política de Género del Ministerio de Seguridad, para crear un protocolo de atención de los despachos policiales. En la tarea estuvieron involucradas cinco Direcciones del Ministerio de Seguridad. Se planificó la realización de capacitación específica al personal para la implementación del protocolo y la construcción de un material de difusión para que los mismos hagan entrega a las personas denunciantes o víctimas de violencia.

2.5 Corte Suprema de Justicia Nación:

Se tomó contacto con la oficina creada por la CSJ. Se le hizo entrega de la guía de recursos del AVM.

Se comenzó a trabajar sobre un acuerdo marco, que se cristalizará en la firma de un convenio entre la CS y la Secretaría.

2.6 Ministerio de Defensa de la Nación:

Se concretó una reunión de presentación y conocimiento del programa a la Dirección de DDHH. Se hizo entrega de la guía de recursos del AVM.

Se está trabajando en la preparación de un convenio de intercambio y cooperación a suscribir entre ambos organismos.

Se creó el FONDO PERMANENTE ESPECIAL a partir de la Resolución N° 444/08. Se formalizó la creación del mismo con un acto de lanzamiento en la Gobernación, con la presencia de más de 300 personas, 6 Intendentes y gran número de ONGs especializadas en la temática.

Se firmaron 12 convenios. Se avanzó en la presentación y concreción de Mesas locales para firmar en unos 15 distritos más.

La presentación del FONDO tuvo una importante repercusión mediática, tanto en medios locales como nacionales, desde los que se destacaron sus características de instrumento novedoso de atención en la emergencia, con una asistencia económica y con un mecanismo ágil de rendición.

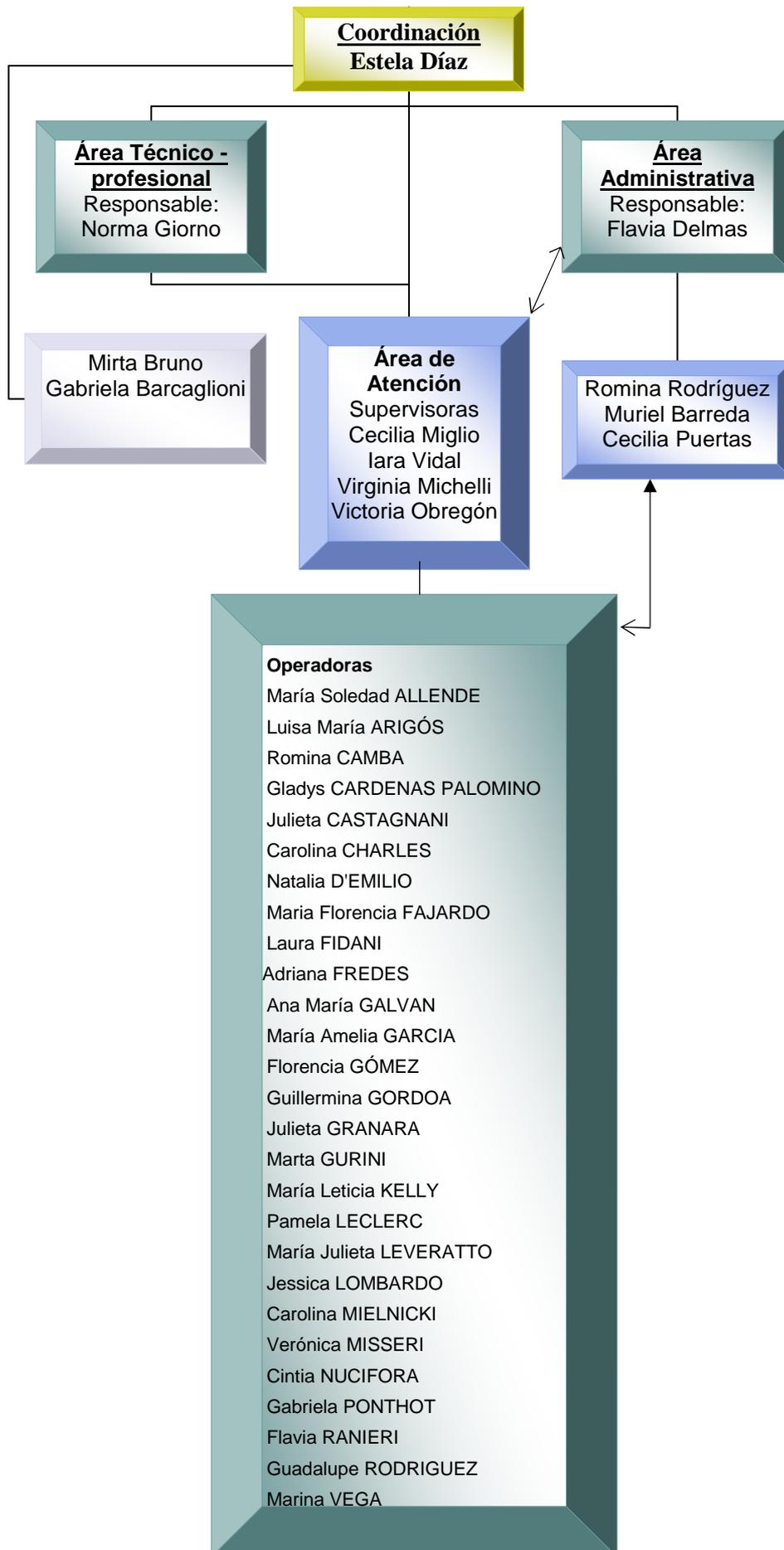
4º Capacitación

Se diseñó y ejecutó un seminario de capacitación sobre violencia hacia las mujeres con enfoque de derechos humanos y género, con entrenamiento para la atención en una línea telefónica de emergencia. El mismo se efectuó durante los meses de octubre y noviembre, en dos encuentros semanales de 3 horas cada uno, cumplimentando un total de 60 horas. Asistieron más de 30 profesionales y alumnas avanzadas de carreras sociales

Participamos en la capacitación de promotores y promotoras de derechos humanos en el tema violencia contra mujeres y la presentación del programa AVM.

Se capacitó en violencia y sobre las políticas públicas implementadas desde la Provincia y la Secretaría en varios distritos de la Provincia en el marco de la conformación de las Mesas Locales.

5º Equipo de trabajo



Principales líneas de trabajo y temas pendientes para el año 2009

- Cubrir con la línea telefónica el resto de la Provincia a partir del ingreso por el 0800-555-0137.
- Avanzar en la construcción de Mesas y Redes locales en Conurbano y regiones del interior
- Concretar la construcción del Registro Único Provincial de casos.
- Campaña masiva de comunicación
- Incorporar nuevas líneas de capacitación destinadas a equipos de intervención y rol del acompañante.
- Estructura del Programa. Revisión y ajustes en el sistema de turnos y la conformación de los equipos.
- Revisión y reestructuración del sistema de comunicación interna
- Ajustes en los perfiles y roles en relación a la supervisión. Revisión metodológica.
- Carta de llamadas. Análisis del registro de datos. Mejora en la cantidad y calidad registro.
- Enlace directo con el 911.
- Instalación del generador eléctrico.
- Sistema de emergencias: mata fuegos, carteles de salida, etc.
- Cocina, ascensor y área de descanso para los equipos de atención.