



## **MEMORIA 2009**

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

Como hicimos en el cierre de 2007 y 2008 estamos presentando la memoria del trabajo realizado en el año 2009. El mismo apunta a recuperar la tarea llevada adelante durante el tercer año de gestión del Programa AVM. Se cumplieron casi dos años de funcionamiento de la línea telefónica, lo que ha permitido mejorar en cantidad y calidad la atención, profundizar el trabajo de articulación interinstitucional, y ha sido un año decisivo para la implementación del Fondo Permanente Especial, así como para la mejora en el trabajo sobre el registro de estadísticas, entre otras tareas desarrolladas.

Recuperar el recorrido de trabajo, a la luz de los objetivos generales y específicos definidos, es importante tanto para mirar los logros obtenidos, como para definir las metas y desafíos del año que está por comenzar.

Según lo establece la Resolución N°137 de creación del AVM, los objetivos definidos son los siguientes:

“Objetivo general:

Garantizar la prevención y atención de la violencia contra las mujeres, orientada a su erradicación, en todo el territorio de la Provincia de Buenos Aires, en el marco del Sistema Integrado Provincial.

Objetivos específicos:

- Implementar un servicio telefónico de atención y contención de mujeres víctimas de la violencia con personal especializado desde una línea de tres dígitos, articulada operativamente con el 9.1.1.
- Promover la integralidad y articulación de las intervenciones de organismos públicos y de la comunidad relacionados con el Sistema.
- Coordinar y articular los recursos del estado provincial, municipal y las organizaciones sociales, para orientar y asistir a las mujeres en situación de violencia.
- Construir un registro único de datos tendiente a generar información estadística para la toma de decisiones”.

Estos objetivos se trabajaron desde los siguientes ejes:

- 1º) Línea telefónica. Carta de llamadas y guía de recursos
- 2º) Articulación interinstitucional
- 3º) Fondo Permanente Especial

- 4º) Capacitación
- 5º) Calidad de gestión

## **1º SERVICIO TELEFÓNICO. CARTA DE LLAMADAS. GUIA DE RECURSOS**

Actualmente el servicio telefónico de 24 horas cubre la totalidad del territorio Provincial. Hasta el año 2008 atendíamos 58 municipios, hoy llegamos a los 134.

Se realizó un relevamiento de recursos para la atención de la violencia en el conjunto de los municipios de la Provincia, para comenzar a difundir y atender en todos los municipios, incluidas aquellas localidades que no tienen acceso al 911 o 101 mejorado; comunicaciones que realizan con el servicio desde el 0800-555-0137. (Anexo I)

En el año se atendieron casi 15000 llamadas. Se produjeron informes estadístico mensuales, cuatrimestral, uno especial de enero a octubre para el 25 de noviembre y el anual.

### **Personal:**

Se incorporó un (1) cargo nuevo para reforzar el equipo de 0 a 6, que se encontraba más comprometido por la cantidad de llamadas y su composición.

Se renovó la asistencia técnica de Mirta Bruno y Gabriela Barcaglioni.

Desde al 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.

**Supervisión interna:** Se continuó con la tarea en este espacio como uno de los instrumentos metodológicos implementados en el Programa AVM para garantizar el buen funcionamiento del Servicio telefónico, a partir de brindar contención e información sobre la problemática y la movilización subjetiva que la misma suscita en las operadoras y/o supervisoras. Su objetivo general es el seguimiento de los diferentes turnos revisando y fortaleciendo las intervenciones en la atención de mujeres víctimas de violencia. Por otro lado se reflexiona sobre aspectos organizacionales e interpersonales entre operadoras, supervisoras del turno y las demás áreas del Programa.

El espacio de supervisión interna es también evaluado por la supervisión externa del Programa.

**Supervisión externa:** Se continuó con la tarea en este espacio coordinado por una profesional especializada en la temática de violencia familiar, la lic. Mónica Dohmen. Se concreta en reuniones mensuales. Por su carácter de exterioridad al Programa interviene desde una objetividad óptima en relación a la tarea y las relaciones interpersonales en los diferentes niveles del equipo, estableciendo estrategias comunicacionales y de resolución de conflictos. Dicho espacio observa y articula con el de supervisión interna.

**Reuniones de equipos:** Durante el 2009 se continuaron realizando reuniones de equipo de las diferentes áreas del Programa.

Reuniones de **supervisión interna**: son quincenales, a la misma asisten las supervisoras de los cuatro turnos. Espacio coordinado por Norma Giorno y con la participación de Gabriela Barcaglioni.

Reuniones de **equipo del servicio telefónico**: son de carácter semanal, coordinadas por las responsables de cada turno con la participación del grupo de operadoras. Se cumplió con el cronograma durante todo el 2009

Reuniones **de equipo central**: realizamos cinco en el año con la participación del equipo de administración y el área técnico-profesional, para definir acciones, prioridades, distribución de tareas, etc. Coordinadas por Estela Díaz

Reuniones **generales**: se realizaron en el marco de capacitaciones. Con Diana Fainstein, que previamente había realizado dos encuentros por turno. Dos encuentros generales con la presencia de Roxana Ynoub, para trabajar sobre el registro de datos o carta de llamadas. Una reunión de cierre del año con Mónica Dohmen para realizar un ateneo de casos, como cierre de los ateneos que se hicieron en los equipos y el espacio de supervisión. (Mas adelante se amplia información)

#### **Guía de recursos:**

Se continuó trabajando 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.

Durante los primeros meses del año se terminó de realizar, desde el área administrativa, el relevamiento de los recursos de atención de la violencia, con el fin de actualizar la guía, en los 76 distritos que todavía no contaban con acceso al servicio telefónico. Esto posibilitó estar en la actualidad en condiciones de atender toda la Provincia.

Este relevamiento además facilitó el contacto con equipos de atención, enviar documentos de trabajo y en algunas localidades organizar encuentros.

#### **Carta de llamadas:**

Con los datos de la base informatizada, conformada con las cartas de llamadas que recibieron y cargaron las operadoras entre el 1/4/ y 31/12/2008, se realizó un análisis del índice de registros por operadora y equipo. El objetivo fue: 1) Observar la funcionalidad del formato de la carta de llamadas y posibles correcciones; 2) Avanzar en la propuesta de registro único, que en poco tiempo estará a cargo de la Secretaría de Derechos Humanos, en el marco de acuerdos dentro de la Mesa Intersectorial de Violencia.

Se procesaron 62 ítems (columnas) de la base de 12.000 registros, observando el porcentaje de datos consignados, para luego analizar las resultantes con intervención directa de las operadoras. Se trabajó con los resultados en cada equipo y en el espacio de supervisión.

El proceso se completó con dos talleres coordinados por la Lic. Roxana Ynoub, del Consejo Nacional de la Mujer, especialista en informática aplicada a la violencia contra las mujeres. Se procesó con un programa provisto por ella la base de datos del primer semestre de 2009, con características similares al procesamiento realizado sobre la base del 2008.

Se completó con reuniones en cada equipo, con la asistencia de Norma Giorno, Mirta Bruno y Gabriela Barcaglioni, para recabar el trabajo que cada grupo realizó sobre el registro, sugerencias, dudas, ajustes respecto a criterios de intervención, entre otros.

Se construyó un informe con propuestas de modificación del registro en componentes y criterios de registro, que mejorará la base de información.

#### **Informes estadísticos:**

Se realizaron informes estadísticos mensuales con los datos más relevantes recabados en la atención, 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 consideramos relevantes para trabajar en equipo, tales como: niveles de registro de determinados campos, cantidad de llamadas por operadoras, etc.

Se presentaron informes mensuales desagregados por municipios.

Se realizó un informe del año 2008, que fue presentado en el acto del 8 de marzo por el día internacional de la mujer.

En junio se presentó el informe del primer cuatrimestre 2009, que tuvo una importante difusión.

Se realizó un informe de la atención especial para el mes de noviembre, por el día internacional de la no violencia hacia la mujer.

#### **Materiales de difusión:**

Se reeditaron los materiales de difusión del programa: el díptico de presentación institucional, afiche y un díptico pequeño de difusión masiva, que orienta sobre aspectos básicos de la ley y resguardos a tomar en situaciones de violencia.

Se diseñó un material de difusión masiva sobre características de la problemática.

Se diseñó y actualizó material en PP para las presentaciones en charlas y capacitaciones.

#### **Comunicación interna:**

Se trabajó en el diseño de un sistema de comunicación interna que incluyó definición y descripción de tipos de recursos.

La iniciativa propuesta se esbozó para facilitar la comunicación entre quienes conforman el programa tomando en cuenta no solo roles y funciones sino horarios de trabajo para lograr la articulación necesaria para optimizar el funcionamiento.

Para su planteo se tomó como base el Decreto 300/06 Guía de la comunicación escrita en la administración pública de la provincia de Buenos Aires y se revisaron los documentos escritos que existían hasta la fecha.

## **2º ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

**Mesa provincial Intersectorial:** aportamos al sostenimiento de la continuidad de la mesa durante todo el año. Hubo 12 reuniones. Presentamos el marco de abordaje, que fuera incorporado como documento de la MESA.

Se presentó la campaña nacional por la equidad de género y contra la violencia hacia las mujeres en el teatro Argentino. Luego se trabajó en talleres con los municipios presentes, realizando una relatoría posterior que fue difundida en la lista de todos los presentes, con propuestas para desarrollar la campaña en cada localidad.

Preparamos una declaración para el 25 de noviembre y una reedición de un material que explicita los alcances, tareas y políticas para la prevención y atención de la violencia de la Provincia.

Se realizó un acto el 24/11 en conmemoración del día de la no violencia contra las mujeres, en el que fuera presentado un informe estadístico de la atención en la línea telefónica de enero a octubre.

#### **Mesas locales:**

Se participó en reuniones para la conformación de las mesas, fortalecimiento y tareas de capacitación en 30 distritos: Quilmes, Vicente López, Almirante Brown, Florencio Varela, Lomas de Zamora, La Matanza, Lanús, Morón, Berazategui, Tandil, 9 de julio, Azul, Mercedes, Junín, Dolores, Trenque Lauquen, Pergamino, Campo de Mayo, General Rodríguez, General San Martín, Esteban Echeverría, José C. Paz, San Vicente, Necochea, San Fernando, San Miguel, Merlo, Hurlingham, Bahía Blanca, Mar del Plata, La Plata.

En estas reuniones se hicieron presentaciones del Programa, formulaciones del marco de abordaje de la problemática, asistencia y acompañamiento para la conformación y fortalecimiento de las mesas.

#### **Ministerio de Defensa:**

Se firmó el 18 de diciembre un convenio de cooperación e intercambio con el Ministerio de Defensa.

Se participó de una reunión en el ministerio con el equipo de violencia, compuesto por las máximas autoridades de cada una de las tres fuerzas armadas y el equipo profesional de la Dirección de Derechos humanos del MD. Allí se discutió acerca del enfoque en la atención, se les acercó los instrumentos con los que cuenta el AVM y la Provincia, se acordó construir una agenda de capacitaciones en los barrios de las fuerzas armadas, orientadas a la sensibilización en la temática.

Se realizó la primera en Campo de Mayo y quedaron pendientes para el año 2010 concretar encuentros similares en todos los barrios militares de la Provincia.

### **3º FONDO PERMANENTE ESPECIAL**

Se firmaron nuevos convenios del fondo: Esteban Echeverría, Necochea, Vicente López, Moreno y Hurlingham. En este momento contamos con 19 convenios firmados.

Se realizaron renovaciones de los convenios vigentes, en algunos casos dos o más en el año. Se revisó la documentación, aprobación, reposición del fondo y registros.

Se realizó una reunión general en la sede del AVM con los distritos que cuentan con fondo para hacer un balance de su implementación y revisar aspectos que fuera necesario modificar. (Anexo XI)

#### **4º CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN**

4.1 Se realizó un seminario-taller de capacitación para el abordaje y la atención a mujeres en situación de violencia. Orientado a fortalecer equipos de atención y a la modalidad de **grupos de ayuda mutua**.

Participaron 41 profesionales de 15 municipios. Fue dictado por profesionales de la Fundación Propuesta, con una extensa trayectoria en atención y formación en violencia.

4.2 Se realizaron en Lomas de Zamora y La Matanza talleres de capacitación en violencia contra las mujeres, orientado a la formación de **acompañantes**. El objetivo fue instrumentar a mujeres con participación activa en su comunidad, para desempeñar el rol de acompañante solidaria de mujeres víctimas de violencia en el seno de las relaciones familiares, en proceso de salida de la situación.

Se desarrollo en tres encuentros por localidad, con la participación de alrededor de 70 líderes barriales por localidad: referentes de programa mas vida, promotoras, integrantes de la iglesia evangélica, entre otras.

#### **Capacitación interna**

Para dar continuidad al proceso de capacitación permanente del Programa de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (AVM) se diseñó e implementó una serie de encuentros para fortalecer la formación técnica y profesional de quienes integran los distintos equipos del Programa. Fue convocada la Lic. Diana Fainstein, especialista en teatro de la espontaneidad y sensodrama, que otorga herramientas para trabajar en el fortalecimiento de equipos de trabajo.

Se desarrollaron tres niveles de trabajo. Reuniones con el equipo técnico profesional, reuniones con las supervisoras, 2 reuniones con cada equipo de operadoras. Y una reunión de cierre de conjunto.

Se realizaron dos encuentros con la Lic. Roxana Ynoub (citados en el ítem carta de llamadas), en los que se trabajó sobre registro de datos, revisión de la carta de llamadas, metodología de recolección de datos, revisión de criterios.

Se organizó un dispositivo de trabajo para mejorar la calidad de atención y revisar los criterios de intervención. En el espacio de supervisión interna se propuso generar un proceso de debate de casos (ateneo), a partir de la elección por parte de las operadoras de los distintos equipos. Primero trabajaron en cada turno el caso elegido, luego trabajaron los casos de los otros turnos; mientras que el espacio de supervisión fue acompañando este proceso con una sistematización de los principales resultados de esta tarea.

Está previsto realizar un ateneo general de cierre del año, con la presencia de Mónica Dohmen, supervisora externa del Programa.

## **5º CALIDAD DE GESTION. INSTRUMENTOS EVALUCIÓN y DESEMPEÑO**

### **Certificación de calidad**

El trabajo realizado tiene el propósito de ir construyendo un sistema de información, control y evaluación, que pueda ser documentado y redunde en mejoramiento de la calidad del Programa. En este sentido se trabajó sobre la hipótesis de comenzar el proceso de certificación de calidad según normas ISO 9001/9002 en el marco del PROMECI (Programa de Mejoramiento de la Calidad Institucional) creado en el presente año desde la Dirección Provincial de Gestión Pública (Secretaría de Modernización del Estado). Antes y después del PROMECI, y siempre con la iniciativa de certificar calidad, fueron elevadas sendas propuestas a las autoridades de la Secretaría con el objetivo de poder realizar las entrevistas iniciales con la alta dirección, y así poder tomar una decisión y comenzar la tarea.

Con esta meta fuimos generando instrumentos de evaluación del programa, en diversos aspectos, utilizando la información generada en el servicio que sirvió, a su vez, de insumo para tomar decisiones de mejora.

### **Evaluación del Programa**

En materia de evaluación del programa, procedimos a identificar objetivos y metas para luego verificar su cumplimiento. Estamos en proceso de elaboración de un “tablero” que permite visualizar el grado de avance, resultando muy satisfactorio el resultado obtenido en ese análisis. Debe tenerse en cuenta que este Programa se inició de “cero”: desde el lugar para funcionar, la selección de personal mediante proceso abierto hasta el acuerdo con la empresa de comunicaciones, el Ministerio de Seguridad y otros organismos o la compra de insumos e incorporación de personal de apoyo, construcción de protocolos y dispositivos metodológicos de trabajo especiales, teniendo en cuenta el tipo de trabajo realizado.

### **Evaluación de desempeño**

Se realizó una experiencia inicial, para probar instrumentos, de evaluación de desempeño de las operadoras. La misma incluyó elementos esenciales a evaluar: 1. Asistencia. 2. Carta de llamadas. 3. Atención. 4. Informe de la supervisora. 5. Actitud.

La medición de desempeño, se realiza por un sistema de calificación de los elementos esenciales. Las mediciones son objetivas (cuantitativas) o subjetivas por observación directa; en ambos casos, con fuentes verificables. Se ha tratado de reducir al máximo las distorsiones que pueden provocar las subjetividades. El periodo evaluado (prueba piloto) es el comprendido entre el 1 de abril y 31 de diciembre de 2008.

También se construyó un instrumento de evaluación de desempeño de la supervisoras, que resta poner a prueba como experiencia inicial.

Ambos dispositivos fueron diseñados para incluirlos en el proceso más general de certificación de calidad. No obstante, pueden ser utilizados con independencia de la certificación, para iniciar una práctica de evaluación periódica del desempeño del personal.

Estela Díaz  
Diciembre de 2009