

2.
SOBRE
CONTROL Y SEGUIMIENTO
DE ORGANIZACIONES
DE LA SOCIEDAD CIVIL

Sobre el no cumplimiento del literal K del artículo 9 de la ley 17.866 que habla de fiscalizar con carácter preceptivo a toda institución privada con la que ejecute programas sociales bajo la modalidad de convenios en cuanto al cumplimiento efectivo de los mismos se adjuntan a modo de ejemplo supervisiones de instituciones en varios programas.

1. Programa Calle

Es un programa de inclusión social dirigido a personas mayores de 18 años en situación de calle —que viven a la intemperie—. Su principal dispositivo de atención son los centros nocturnos niveles 1 (20) y 2 (6) y dispone también de dos centros de medio camino con atención 24 horas. En el período mayo-octubre se abren tres centros de contingencia de invierno con mayor cupo (licitación en curso). Funcionan de lunes a sábado de 18 a 9 horas y los domingos 24 horas, a excepción de los centros de contingencia (invierno), que funcionan de lunes a domingos de 18 a 9 horas.

Hoy todos los centros del Programa están adjudicados por licitación pública, salvo el centro de San José, que se encuentra en proceso de cierre por apertura de otro centro por licitación pública en Santiago Vázquez (<https://www.comprasestatales.gub.uy/consultas/detalle/mostrar-llamado/1/id/686954>).

El pliego de los centros nocturnos establece:

Objetivo general: promover el ejercicio de derechos de personas en situación de calle.

Objetivos específicos: reducir el tiempo de permanencia en calle. Promover el desarrollo de habilidades sociales a través de la participación de las personas en diferentes propuestas culturales, y actividades de capacitación, integración y recreación, orientadas al conocimiento y ejercicio de derechos. Mejorar el acceso a los servicios de salud. Fortalecer las redes sociales de las personas. Promover la generación de nuevas redes. Promover la autonomía de la población atendida. Facilitar el acceso a las prestaciones sociales (pensiones, jubilaciones, transferencias), documentación, etc.

Y el propio pliego en su punto 6.3 explica cómo se evaluará y supervisará la gestión:

*El equipo de trabajo tendrá como referencia directa del Programa la figura del/la supervisor/a, con quien el centro establecerá una comunicación permanente sobre todos los temas vinculados a su gestión técnica, administrativa y financiera. El MIDES será responsable de la evaluación de la gestión y del trabajo técnico de los centros, para lo que se implementarán diversos instrumentos de medición que deberán ser aplicados en tiempo y forma por parte de la OSC o cooperativa de trabajo. En este sentido, se requerirá la entrega de **informes mensuales** y fichas individuales de los/as usuarios/as que den cuenta del trabajo técnico desarrollado en relación con los procesos de las personas atendidas. Asimismo, la Dirección de Evaluación y Monitoreo del MIDES (DINEM), podrá establecer diseños de evaluación y seguimiento del trabajo realizado en los centros, obligatorios para la continuación del convenio*

y el desarrollo de las actividades de las OSC o cooperativas de trabajo cuyas propuestas sean aprobadas.

Asimismo, el MIDES podrá, a través de los supervisores del programa correspondiente, cuando lo considere oportuno y en cualquier momento de la gestión, evaluar el desempeño del adjudicatario a través de un nuevo sistema de evaluación multidimensional. El puntaje obtenido en dicha evaluación podrá ser tenido en cuenta tanto para la toma de decisiones en lo que respecta a la ejecución del respectivo convenio, así como antecedente en la evaluación y calificación de otra propuesta que el adjudicatario presente en futuros llamados convocados por este Ministerio.

El equipo de supervisión del Programa Calle está compuesto por ocho profesionales del área social y una Jefatura del Programa. El rol del supervisor supone la identificación y el control de objetivos, metodología, recursos humanos y materiales en los centros de atención, tanto en la visita semanal como en el informe anual así como en los informes técnicos mensuales.

Esto implica, en el área instrumental:

- control de asistencia y horarios del equipo de trabajo; control de cupos y de insumos; autorizaciones y seguimiento de compras según se adecuen a las pautas del programa y control de la correcta utilización de los artículos
- adquiridos; control del estado del local (orden, higiene, infraestructura); cumplimiento en la entrega del informe mensual en tiempo y forma, y coordinación de capacitaciones para uso del sistema informático.

En el área técnica:

- seguimiento de la actualización de las fichas individuales/familiares y de la información consignada en el SMART así como de los procesos a partir de lo acordado; atención de situaciones emergentes de los usuarios (realización de reencadres, coordinaciones a la interna del Programa para posibles derivaciones a centros del Programa Cuidados o a centros de otros niveles, o por atención de problemáticas específicas con otras instituciones;
- participación en reuniones del equipo técnico del centro, así como en las asambleas de usuarios cuando se valore necesario;
- valoración y asesoramiento al equipo del centro sobre gestión de prestaciones de acuerdo a las características de los usuarios;
- coordinación con el Área de Auditoría del PASC para el seguimiento de la gestión financiero-contable del centro;
- promoción y coordinación con otros programas interinstitucionales de la política social pública, que tienen la misma población objetivo.

Para llevar a cabo esta supervisión de las dimensiones individuales, grupales, de gestión, de infraestructura y de trabajo comunitario, el Programa Calle desarrolla y aplica, entre otras, las siguientes **herramientas** que se detallan y se adjuntan:

1. Informe mensual del centro de atención (se adjunta ejemplo).

Descripción de la herramienta: releva el cumplimiento del horario de funcionamiento del centro, el día y hora de reunión de coordinación del equipo técnico. Recoge los datos individuales de cada usuario (antecedentes, estrategias de intervención, ingresos, acuerdos, plazos, resumen de acciones realizadas último mes y resultados). Registra una breve descripción de actividades efectivamente realizadas con el grupo en el correr del mes y la evaluación que hace el equipo. Indica el estado del centro en cuanto a limpieza, orden, baño/s, cocina, dormitorios, espacios compartidos. Releva el estado de situación de recursos humanos. Por último se registran los desafíos del centro y las acciones a desarrollar.

2. Evaluación anual protocolizada de la gestión de los centros que aplican los supervisores y es firmada por la jefatura del Programa (se adjunta un ejemplo aplicado de uno de los centros nocturnos).

Descripción de la herramienta: analiza actividades socioeducativas, abordaje de redes vinculares de todos los usuarios, elaboración de informes y registro de desempeño por parte del equipo, calidad de los recursos humanos, cumplimiento con los lineamientos del programa, gestión administrativa, instalaciones del centro de atención, etc. Evalúa según un índice con diferentes factores el trabajo en todas las áreas de funcionamiento del centro y, asimismo, se incluye una evaluación cualitativa por escrito.

3. Formato de seguimiento: se aplica en cada visita semanal del supervisor.

Descripción de la herramienta: releva los integrantes del equipo que participan, los temas abordados, los acuerdos realizados y los plazos. También se releva el estado general del centro. Es el acuerdo básico de trabajo con los centros del programa.

4. *Protocolo de atención de los centros del Programa*: establece aspectos vinculados a la metodología de intervención, los mecanismos de ingreso y derivación, entre otros aspectos referidos a la atención.

Descripción de la herramienta: regula ingreso de los usuarios, entrevista de ingreso, diagnóstico, plan de trabajo, gestión de prestaciones, monitoreo, monitoreo y registro de la información, criterios vinculados al tránsito de los usuarios (baja, derivación, egreso, desvinculación), reencuadres, suspensiones, funcionamiento en advertencia meteorológica, cupos y atención telefónica.

5. *Protocolo de gastos*: en todos los casos que se solicite una adquisición y corresponda según el pliego licitatorio, el centro deberá solicitar autorización según el protocolo vigente. La solicitud deberá incluir el envío de al menos tres presupuestos. Los pedidos de autorización deberán hacerse a través del correo electrónico al supervisor al menos tres días hábiles antes de realizar el gasto. En caso de aprobación se incluirá al auditor referente y al Área Insumos de la División. En todos los casos en que se realice la adquisición de un bien de uso, independientemente de que la misma requiera o no autorización, deberá notificarse al supervisor y al Área de Insumos de la División, quien controla todos los insumos referidos a la gestión de los centros del Programa.

La aplicación del Sistema Informático de Gestión (SMART) es obligatoria para los equipos que gestionen los centros. A estos efectos, se proporcionarán equipos informáticos, capacitación, asesoramiento y soporte remoto. Se registrará en dicho sistema la asistencia diaria de las personas, las diferentes intervenciones que se realizan y los cambios personales que se produzcan en el proceso. Los equipos de trabajo contratados por las organizaciones y cooperativas firmarán un compromiso de confidencialidad al momento de la adjudicación.

A modo de ejemplo se adjuntan una evaluación mensual a un refugio y otra anual

2. Evaluación de Uruguay Trabaja

*Informe Evaluación de Gestión por convenio
Dirección Nacional de Economía Social e Integración Laboral
División Trabajo Promovido
Programa Uruguay Trabaja*

<i>Nombre del supervisor/a</i>	xxxx
<i>Fecha del informe</i>	9/1/18
<i>Departamento</i>	Canelones
<i>Localidad</i>	xxxx
<i>OSC</i>	xxxx
<i>Referencia N°</i>	1
<i>Cupos/ Plazo</i>	35 participantes.

- 1) **Area Operativa** (medidas de seguridad, herramientas, materiales adecuados y en tiempo/ cumplimiento de las memorias en conformidad con la solicitud de las instituciones públicas, en caso de que haya instituciones nuevas aclarar si el supervisor fue consultado, involucramiento de los participantes en la tarea operativa, entre otros).

Se trabajó en las siguientes instituciones: Esc. 101, liceo 1, jardín 193, Municipio, Plaza de Deportes.

El área operativa de este Convenio, se ejecutó de buena manera. Al inicio se establecieron las coordinaciones con las instituciones implicadas.

El buen vínculo que mantuvo el equipo con éstas, facilitó la logística de trabajo y la generación de un clima agradable de trabajo para el grupo.

Las tareas se desarrollaron de forma adecuada y estuvieron a cargo de los Referentes Operativos, dando cuenta de una solvencia y un buen trabajo de equipo entre ellos y el oficial SUNCA. Esto permitió la organización conjunta de la tarea, además de generar un clima y espacio propicio para el aprendizaje del grupo.

Es una dupla que trabaja en dos subgrupos, previendo la rotación de los participantes por cada uno. Esto permite una gran riqueza, tanto en relación a su propia integración, así como a la adaptación a diferentes a situaciones y nuevos escenarios de trabajo, contribuyendo de manera importante al aprendizaje del trabajo en equipo. También en lo referente al conocimiento de las diferentes modalidades y estilos de cada Referente.

2) Área Formativa

Comentarios generales sobre:

Talleres transversales (cumplimiento de los contenidos y carga horaria/ valoración de los participantes -contenidos y metodologías/ adecuación del local/ nivel de asistencia, entre otros. Informática (evaluar las características de su implementación)

Se cumplieron con todos los talleres transversales y con Informática tal cual están estipulados en el Pliego, con la carga horaria establecida y con docentes de perfil pertinente a los talleres.

Capacitación específica (cumplimiento de los contenidos y carga horaria/ valoración de los participantes- contenidos y metodologías/ adecuación de las instalaciones/ nivel de participación, etc).

La capacitación específica dictada por UTU fue de “Albañilería”.

Acreditación (Valoración de las estrategias desarrolladas según las características del grupo)

Revinculación educativa. (Participantes que se insertaron en el sistema formal y/o informal en el transcurso del programa y/o manifiestan interés en vincularse con posterioridad al mismo)

4 expresan intenciones de inscribirse este año en ciclo básico, utu .

4 participantes se inscriben en el Programa Rumbo.

3) Acompañamiento social (valoración de las estrategias de acompañamiento individual, colectivo, proyecto personal, existencia de instancias de resolución de conflictos, plenarios/ abordaje de situaciones problemáticas identificadas- adicciones, violencia doméstica, salud mental, trans, discapacidad, y derivados directos. Acceso a beneficios sociales: C.I, C.C, Carné de Asistencia, de Salud) Salud oftalmológica y salud bucal.

Derivaciones a otros programas/ instituciones

Derivaciones a otros programas Mides, instituciones públicas o redes locales que trabajan con problemáticas como adicciones, violencia doméstica y continuidad educativa.

En lo referente al acompañamiento social resulta preciso referir que se realiza un seguimiento cercano de las situaciones, principalmente en lo que respecta al plano individual. Se siguen situaciones personales para facilitar la participación en el Programa y se trabaja en instancias de Plenario en relación a emergentes surgidos en el proceso.

Asimismo, trabajan en el plano grupal, intentando facilitar el recorrido de los y las participantes a través del Programa.

En relación al área de salud, las acompañantes sociales ejercen un rol fundamental en las coordinaciones para el acceso a servicios de salud, junto a la coordinadora.

La tarea de acompañamiento realizada por la dupla si bien es fácilmente detectable a través de la gestión realizada por las acompañantes sociales, claramente se verifica un trabajo en equipo con los supervisores operativos quienes son en primera instancia los observadores diarios y los receptores de las demandas y emergentes durante el proceso. Los abordajes individuales buscaron no solo el seguimiento de la problemática sino que instaron, desde el rol del acompañamiento, a la reflexión y al fortalecimiento de posibles rutas de salida

Son valoradas en forma positiva las instancias abordadas con los participantes que incluyen además estrategias de acción en los núcleos familiares y entornos sociales de los mismos.

La implementación en forma mensual de los plenarios contribuyó para que los emergentes fueran trabajados desde una perspectiva grupal con temas de interés de los participantes. Las acompañantes sociales de este convenio realizaron el seguimiento de situaciones individuales mediante llamadas telefónicas, entrevistas in situ y visitas domiciliarias, atendiendo a las especificidades de cada situación y apostando al sostén y permanencia en el programa de los participantes

En relación a atención oftalmológica el diagnóstico se realizó en el Hospital de Clínicas y la atención bucal no pudo realizarse de acuerdo a lo esperado ya que el Hospital de Canelones no pudo articular correctamente la atención de lxs participantes.

3) Proceso Grupal (Valoración general del proceso grupal: participación, integración, cooperación, manejo de conflictos, toma de iniciativa, entre otros). Cómo se trabajo con los participantes que ingresaron como cupo o derivaciones directas al convenio.

Grupalidad muy heterogénea en edades, historias de vida y expectativas que comenzó el convenio con disposición y cierto grado de tolerancia e integración. Pudo ir resolviendo sin mayores inconvenientes los obstáculos que fueron surgiendo.

El proceso grupal se desarrolló acorde a la evolución en el tiempo y a las etapas de evolución ligadas a lo grupal. Se observó como algunos participantes más que otros lograron desarrollar un sentimiento de pertenencia hacia el grupo encontrando en el mismo una instancia para la reflexión y el sostén.

5) Trayectorias laborales - Apoyo a la inserción laboral

Trabajo desarrollado por el TIL (alcances -limitaciones). Estrategias de abordaje desde lo individual y grupal).

Nº de Inserciones formales: 3

Vínculo con el mercado empresarial: Se solicitaron entrevistas vía telefónica y mails. Se concretaron entrevistas personales de la TIL con diversas empresas en el zona y se acercaron curriculums de participantes.

6) Turismo Social

Evaluación de la instrumentación de este componente de parte de la osc.

El componente de Turismo Social funcionó de forma satisfactoria y fue vivenciado de forma positiva por lxs participantes.

7) Acciones Comunitarias

Evaluación de la instrumentación de este componente de parte de la osc

Plaza de juegos de barrio al cual pertenecían varixs participantes.

8) Equipo técnico (Valoración general del equipo técnico/ conformación y cambios desde la presentación de la propuesta/ fortalezas y debilidades de cada rol/ comunicación intra equipo)

Es un equipo técnico que mostró conocimiento e idoneidad para el desarrollo de la tarea. Logran aprovechar la experiencia de trabajo acumulada de forma positiva, mostrando solvencia en la implementación del Programa, buen manejo de cada uno de sus componentes y que trabaja de forma comprometida con los objetivos del Programa y con la localidad.

Equipo que se mostró abierto y receptivo a pensar juntos estrategias de abordaje de situaciones complejas. Destacándose su apertura a las sugerencias realizadas durante el transcurso de esta edición.

9) Valoración general (Conceptos generales sobre la gestión de la OSC en el convenio según los objetivos generales que se traza el programa. Especificar si hay señalamientos para hacer, pensando en una futura implementación a cargo del mismo equipo técnico.

Se trata de una gestión que ha mostrado responsabilidad y gran compromiso.

Se valora muy positivamente, no solo el buen cumplimiento de lo pautado por Uruguay Trabaja, sino también el interés y la preocupación por el abordaje de situaciones complejas, aportando estrategias que permitan potenciar y alcanzar de manera eficaz los objetivos del Programa.

Informe Evaluación de Gestión por convenio
Dirección Nacional de Economía Social e Integración Laboral
División Trabajo Promovido
Programa Uruguay Trabaja

Nombre del supervisor/a	xxxx
Fecha del informe	Marzo 2018
Departamento	Montevideo

Localidad	xxxx
OSC	xxxx
Referencia N°	70
Cupos/ Plazo	25

Evaluación general del funcionamiento del convenio, considerando el Objetivo del Programa y la implementación de los Componentes priorizados.

1) Area Operativa

Medidas de seguridad, herramientas, materiales adecuados y en tiempo/ cumplimiento de las memorias en conformidad con la solicitud de las instituciones públicas, involucramiento de los participantes en la tarea operativa, entre otros.

En lo que hace a la tarea operativa este convenio logró cumplir en su mayoría con lo establecido en las memorias descriptivas de cada Institución. El equipo valoró las condiciones brindadas para los participantes para poder llevar adelante la operativa y en los casos que consideraron que reunían con las mismas aceptaron la intervención.

Por otro lado surgieron dificultades con los materiales, que en algunos casos no estuvieron en tiempo y forma dificultando la organización y el desarrollo de lo planificado inicialmente.

Las tareas realizadas dejaron aprendizajes en los participantes y el reconocimiento de las mismas por sus buenos resultados.

En su mayoría fueron trabajos de pintura, lo que si bien no diversificó el aprendizaje respecto a otras áreas, les permitió profundizar en aspectos técnicos y artísticos que resultaron un impacto visual muy positivo en el lugar.

2) Área Formativa

Talleres transversales, capacitación específica, acreditación y re vinculación educativa.

Los talleres se realizaron en xxxx donde pudieron disponer de espacios adecuados para la ejecución de los mismos en óptimas condiciones.

Esto facilitó la tarea docente y favoreció el aprendizaje.

En cuanto a la acreditación Primaria, se presentaron 5 participantes a dar la prueba, la que aprobaron los cinco.

En cuanto al taller de informática, contaron con una sala equipada que les permitió acceder a las condiciones necesarias para el desarrollo adecuado del mismo. El docente logró un intercambio con cada participante, individualizando los diversos niveles de aprendizaje por

medio de técnicas que colaboraron en la motivación grupal y por ende en los resultados y objetivos propuestos.

La capacitación específica se realizó en dos grupos: electricidad con algunos integrantes del grupo y herrería y soldadura con el resto. Lo que posibilitó la participación según la motivación y elección de los mismos.

Ambos talleres se consideran adecuados a las necesidades de la población, resultando de gran utilidad para aplicarlos en la vida cotidiana y con proyecciones laborales.

En ambos talleres contaron con una parte teórica y otra práctica. En el taller de soldadura se dio mayor visibilidad a los aprendizajes dado que realizaron objetos que tienen un potencial para ser comercializados.

Se vincularon a secundaria 4 participantes de los cuales 2 lograron continuar con el curso.

3) Acompañamiento social y Proceso Grupal

Valoración de las estrategias de acompañamiento individual, colectivo, proyecto personal, trámites de documentación, derivaciones a otros programas/ instituciones. Valoración del proceso grupal, participación e integración general y trabajo con cupos y/o derivaciones directas al convenio.

En cuanto al grupo, podemos decir que en un proceso de construcción se logró pertenencia al mismo, trabajando de manera solidaria e inclusiva de las diferencias. Logrando integrar la propuesta, pudieron aflorar conflictos que fueron trabajados en diversas instancias.

Se construyeron vínculos fuertes que trascendieron los espacios meramente grupales, apoyándose mutuamente en instancias que requerían de sostén.

Se realizó el acompañamiento del grupo con diversas estrategias de abordaje, por un lado tomando el grupo como unidad de trabajo, interviniendo a través de los emergentes y luego con temas específicos usados como disparadores, que fueron llevados a plenarios. Tomando esta técnica como facilitador participativo.

Se abordó la construcción del Proyecto Personal siguiendo las fortalezas de cada uno, apoyando en la construcción real del mismo dadas las condiciones y capacidades. Generando espacios colectivos e individuales que apuntaron a la reflexión.

En cuanto a la gestión de documentación y atención en Salud, lograron realizar la atención odontológica en muchos casos terminaron el tratamiento y en otros continúan con el mismo.

Se realizaron los diagnósticos y la atención en salud oftalmológica.

Se realizaron varias derivaciones según lo requerido en diversas situaciones abordadas a nivel individual; a Pronadis, BPS, ETAF, UCC, MVOTMA, INAU y salud mental.

Hubo derivaciones directas de Jóvenes en Red, SAF (Servicio de Abordaje familiar) y DINALI.

4) Trayectorias laborales - Apoyo a la inserción laboral

Trabajo desarrollado por el TIL en trabajo dependiente y enfocado a la Economía Social. Estrategias de abordaje individual y grupal.

El TIL trabajo de manera coordinada con el equipo técnico, intercambiando con acompañante social para interiorizarse acerca del proceso grupal y algunas características personales que ayudaron a delinear el perfil del participante.

Se enfocó el tema en cuanto a inserciones laborales y economía social, dos integrantes presentaron interés en generar proyectos productivos, los mismos fueron presentados a emprendimientos de MIDES, los que fueron evaluados y en primera instancia no se consideraron viables dado que necesitaban la aprobación de otras Instituciones.

Se realizaron curriculums y se presentaron en distintas empresas.

5) Equipo técnico y Valoración general

Valoración general del equipo técnico/ conformación y cambios desde la presentación de la propuesta/ fortalezas y debilidades de cada rol/ comunicación intra equipo.

Conceptos generales sobre la gestión de la OSC en el convenio según los objetivos generales que se traza el programa. Especificar si hay señalamientos para hacer, pensando en una futura implementación a cargo del mismo equipo técnico.

Este equipo contó con la fortaleza de haber intervenido en otras ediciones del Programa, teniendo un conocimiento cabal del mismo.

En cuanto al acompañamiento social, se trabajo teniendo en cuenta las individualidades aceptando las diferencias y apuntando a reforzar las fortalezas . Construyendo el Proyecto Personal desde las posibilidades reales de cada situación.

En lo que hace a la tarea Operativa, cumplieron en su mayoría con lo solicitado por las instituciones, logrando un trabajo satisfactorio en todos los casos. Dejando una experiencia positiva en todos los participantes, tanto por el aprendizaje, como por el reconocimiento que les llegó de cada Institución.

En cuanto a los roles dentro del equipo, si bien se identifican con claridad , se observa que en algunas ocasiones, la figura de uno de los referentes operativos que se pliega mas a la demanda del grupo que al sostén esperable desde su propio rol.

Por otro lado, se observó la necesidad de una presencia mas activa desde el rol de coordinador frente a estas situaciones, entendiendo que es quien articula los roles a la interna del equipo y por ende tiene la mirada puesta en ello, con una distancia adecuada que le permite intervenir en este sentido dando aportes para revisar las prácticas cotidianas y generando intercambios que posibiliten plantear las dificultades.

Se sugiere revisar estos temas, en cuanto al manejo adecuado de la distancia del equipo respecto a los participantes a la hora de intervenir con el grupo; así como poner la mirada en cuanto a la articulación complementaria de los roles a la interna del equipo.

Se valora la escucha, disposición y apertura que ha manifestado el equipo frente a señalamientos desde la supervisión. Abiertos a los cambios en pos de mejorar y aportar para el buen funcionamiento del Programa.

Informe Evaluación de Gestión por convenio
Dirección Nacional de Economía Social e Integración Laboral
División Trabajo Promovido
Programa Uruguay Trabaja

Nombre del supervisor/a	xxx
Fecha del informe	19 de marzo de 2018
Departamento	Lavalleja
Localidad	xxxx
OSC	xxxx
Referencia N°	44
Cupos/ Plazo	35

Evaluación general del funcionamiento del convenio, considerando el Objetivo del Programa y la implementación de los Componentes priorizados

1) Area Operativa

En relación a las tareas que figuraban en la memoria de este convenio se cumplió con todas las instituciones a excepción del Correo donde sus encargados decidieron posponerlo para el próximo año por temas presupuestales.

Por otro lado se realizaron tareas en escuela N° 4 que no figuraba en la memoria. Asimismo en la Asociación Civil Gianarelli que prestó sus instalaciones para el desarrollo de los talleres transversales así como capacitación específica, y utilización como cantón. La misma contaba con disponibilidad para la compra de materiales lo que permitió la diversificación de tareas que generaron aprendizajes importantes para los participantes: sanitaria, revestimiento de paredes reparación de pisos de madera, colocación de pisos de cerámica, instalación de cielorrasos de pvc. Por otro lado la vinculación a esta A.C. a través de U.T. permitió que los participantes

podieran conocer y eventualmente usufructuar los distintos talleres que se brindan en la misma y que se constituya en un referente institucional para una comunidad tan pequeña.

Desde la supervisión se transmite que todas las solicitudes de tareas por parte de instituciones que no lo hicieron en el momento del relevamiento de tareas a través del link enviado desde la O.T. deben ser aprobados desde el Programa a través de la supervisión quien además hará la consulta pertinente a la O.T.

Así ocurrió con esta As. Civil la cual no podía solicitar tareas por no ser una institución pública, pero que debido al papel que jugó para la ejecución del Programa y el compromiso que mantiene con la comunidad, tanto desde la Dirección Departamental de MIDES como desde la supervisión se consideró totalmente apropiado colaborar con la misma, ya que además se descuenta su colaboración en futuras ediciones del Programa.

Respecto al involucramiento de los participantes en esta dimensión del Programa, hay que señalar que, más allá de las diferencias individuales, se logró un buen compromiso promedio, en cuanto a aspectos transversales : cumplimiento de normas, horarios, trabajo en equipo, respeto a lineamientos del equipo técnico y especialmente a los referentes operativos. Asimismo la mayoría de los participantes se motivaron con la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos que les aportaran para eventuales inserciones laborales y/o aplicación en sus propias viviendas.

Ello se vio reforzado por la buena disposición del oficial SUNCA para transmitir sus conocimientos tanto en relación al oficio (considerando que tenía la idoneidad necesaria) como a las medidas de seguridad donde demostró responsabilidad en la observancia de las mismas y buena receptividad por parte de los participantes.

2) Área Formativa

Preocupa que no se hayan presentado a la prueba de **Acreditación de Primaria** los 3 participantes que no habían completado este ciclo formativo. No se entiende cuando se dice en el informe Final: ***“los cuáles no realizaron la prueba por no llegar la información en el tiempo correspondiente”***. Esta información es de carácter general y es responsabilidad del coordinador del equipo asegurarse que la maestra y As. Ss. manejen la misma con anticipación y precisión. Ya se sabe que el período en que habitualmente se presentan los participantes es entre primer y segunda semana de diciembre cada año, sólo había que confirmar con la Dirección Sectorial de Educación para Jóvenes y Adultos de CODICEN el día, lugar y hora exacta. Además existen 3 períodos más a lo largo del año.

Se valora el compromiso en reparar esta situación cuando se plantea que ***“Se coordinara para el próximo año convocar a dichos participantes para realizarla.”***

En relación a la **capacitación específica** cuyo contenido fue de Introducción a la Gastronomía, también se valora la preocupación y esfuerzo del equipo y en especial del coordinador para crear las condiciones necesarias para que la misma se desarrollara en el local de la Asociación Gianarelli y ante la imposibilidad de contar con un lugar previsto para tal fin. Ello significó que se reacondicionara del punto de vista edilicio el espacio de cocina, que se encontraba totalmente inhabilitado para ello. La experiencia de la docente designada de UTU, con el perfil

de población, así como su identificación con los objetivos del Programa determinaron que la misma (docente y contenidos) tuvieran un nivel de aceptación y aprovechamiento de parte del grupo que redundó en beneficio de los participantes, si bien se evalúa desde el equipo que su pertinencia no es muy alentadora en cuanto a las posibilidades de inserción laboral local.

3) Acompañamiento social y Proceso Grupal

Se valora especialmente las acciones de seguimiento de situaciones individuales que realizó este equipo sobre todo de parte de las Acompañantes Sociales. Esto se manifestó en varios aspectos:

en materia de obtención de prestaciones o servicios que les corresponden de acuerdo a su situación de vulnerabilidad: gestiones en UTE, OSE, MIDES, BPS, etc. En este sentido personalmente entiendo que este equipo ha logrado captar la importancia de asegurarse que los participantes no sólo conozcan sus derechos como ciudadanos sino también y sobre todo que los ejerzan. La forma de acompañamiento en este sentido puede variar desde la simple información para que ellos mismos realicen las gestiones, pero también en aquellos casos donde ello no es posible, por debilidades propias de algunas situaciones particulares, implica un acompañamiento o seguimiento más directo que es lo que este equipo a través de las As. Ss. realiza.

Asimismo en situaciones de vulnerabilidades específicas como por ej. situaciones de violencia doméstica, y a pesar de no tener recursos comunitarios específicos, realizaron abordajes de estas situaciones desde su formación pero sobre todo desde su compromiso con los objetivos del programa y el perfil de población con que trabajamos, sin limitarse al fundamento de “no tenemos recursos”.

Asimismo supieron trabajar en red por ej. con CAIF para revincular a hijos de participantes, también con liceo, ASSE....

Según informe del equipo se trabajó con 5 participantes a partir del Proyecto Personal la revinculación educativa, aspecto muy valorado y promovido desde el Programa como forma de lograr inserciones laborales de mejor calidad, sobre todo con participantes jóvenes.

En cuanto al **proceso grupal**, en las oportunidades en que esta supervisora tuvo contacto con el grupo a través de las visitas, se encontró un grupo participativo, con un nivel de camaradería y también de espontaneidad en la forma en que se relacionaban entre ellos y con el equipo que denotaba el nivel de integración del grupo así como de comodidad con los técnicos del técnico, donde si bien había una diferenciación de roles clara no se percibía ambiente de asimetría en el vínculo, sino todo lo contrario.

Asimismo la oportunidad de presenciar un plenario llevado adelante por las As. Ss. dio cuenta de una metodología que promovía la iniciativa y participación con dinámicas que utilizaban lo lúdico como “gancho” para el tratamiento de temas importantes que llevaban a la reflexión y con cierres muy adecuados por parte de las As. Ss.

En el mismo sentido los componentes de Salud Bucal y Oftalmológica han tenido un nivel de ejecución bastante importante a pesar de haber comenzado tardíamente, y también acá ha sido sustancial el compromiso y seguimiento del equipo, dinamizando todos los aspectos de coordinación con los responsables de los prestadores .

4) Trayectorias laborales - Apoyo a la inserción laboral

En el informe del equipo se da cuenta de una serie de acciones y tareas llevadas adelante por el TIL que coinciden con las líneas planteadas desde el Programa para este componente. Sin embargo llama la atención que no se haya establecido contacto con empresas tanto públicas como privadas, no sólo de la localidad sino de la zona de influencia. Ésta es una de las tareas que se solicitan y se considera muy importante, porque más allá de que no pueda redundar en lo inmediato en una inserción laboral, es dar a conocer un Programa que trabaja con personas consideradas por la comunidad y eventuales empleadores como “no empleables” y que el TIL debe poder revertir ese imaginario, informándoles sobre el proceso que realizan los participantes en U.T. Y determinan que muchos/algunos de ellos pasen a ser “empleables”. En ese sentido también la entrega de C.V. O posibilidad de hacer una visita guiada a la empresa o mantener entrevista del grupo con los responsables de la misma, constituyen oportunidades que hay que procurar y aprovechar, ya que cambian la perspectiva de los participantes sobre la idea previa que tenían.

Entiendo que en próxima edición del Programa se deben realizar estas actividades por parte del TIL. Igualmente en lo que refiere a la posibilidad de dar a conocer las leyes a que hace referencia “Objetivo Empleo” y “Empleo Juvenil”. Si bien es cierto que el MTSS es responsable de difundir estas opciones al empresariado nacional, también entendemos que el TIL en esos acercamientos personales puede facilitar esta información en el nivel local.

Se valoran las derivaciones de los dos emprendimientos a EMPRORED y el trabajo con 4 participantes con este perfil. Ello da cuenta de una coordinación con el técnico referente de ese Programa que permite apoyar aquellas iniciativas que son viables. No obstante se observa la ausencia del TIL de este convenio a la reunión organizada en la O.T. entre todos los TIL de los convenios de Lavalleja y el Referente de EMPRORED, ya que estos espacios permiten el intercambio entre varias personas que sin duda es más enriquecedor que los contactos bilaterales.

5) Equipo técnico y Valoración general

En términos generales se evalúa muy positivamente el trabajo realizado en esta edición por el equipo. Se caracterizó por su responsabilidad y compromiso para con los lineamientos del Programa y para con el grupo de participantes y situaciones particulares de los mismos como ya se destacó.

Un ejemplo de ello fue la preocupación y búsqueda de solución a la situación de una participante con graves problemas de vivienda donde se hicieron todos los esfuerzos y se estuvo en la búsqueda de alternativas posibles que comprometían a los integrantes del equipo más allá de su contrato laboral. Lamentablemente no se pudo solucionar el tema en los tiempos del Programa, pero es un pendiente que este equipo asumió como desafío y desde esta supervisión se intentará apoyar.

Lo mencionado en párrafos anteriores se refiere a los 5 integrantes permanentes del equipo sin excepción entendiendo que funcionan como un verdadero equipo de trabajo.

Por otro lado se encontró de parte del coordinador del mismo, una actitud siempre dispuesta a todos los requerimientos, solicitudes, etc. que desde la supervisión se realizaron. Mostrando además un verdadero interés en superar todos los escollos o dificultades que se presentaron para poder cumplir los objetivos del Programa. Siempre abierto a las sugerencias que se planteaban tanto desde la supervisión como de la O.T. lo que sin duda allana el camino para las coordinaciones con otras Direcciones/Programas MIDES, así como permite que los participantes tengan claro la referencia institucional de este Ministerio, que a pesar de no tener una presencia estable físicamente en la localidad, es un recurso que existe a nivel departamental y al cual dirigirse (más allá de las dificultades materiales) para sus demandas.

En ese sentido también este convenio participó de la propuesta del llamado de la División Socio Cultural de la Dirección Nacional de Promoción Socio Cultural, encarado como una actividad comunitaria que daba la oportunidad de generar vínculos e integración con otros actores de la localidad. Si bien la misma no tuvo la repercusión esperada como se menciona en el informe del equipo.

Sólo se observa la omisión frente a la presentación de los participantes que debían dar la prueba de Acreditación de Primaria. Ya se abordó este tema en el ítem correspondiente, y se sugiere estar atentos a esto en próximas ediciones del Programa.

Informe Evaluación de Gestión por convenio
Dirección Nacional de Economía Social e Integración Laboral
División Trabajo Promovido
Programa Uruguay Trabaja

Nombre del supervisor/a	xxxx
Fecha del informe	Mayo 2018
Departamento	Cerro Largo
Localidad	xxxx
OSC	xxxx
Referencia N°	27
Cupos/ Plazo	35 participantes

1) Area Operativa

En lo que respecta a el área operativa, se realizaron operativas en 12 instituciones, quedando pendientes 3 debido a la demora en la llegada de los materiales, de todas formas el equipo logró rearmar el cronograma incorporando nuevas operativas en otras instituciones así como intercambiando con las del otro convenio de xxxx. Se hicieron las coordinaciones previas al inicio del convenio con las Instituciones que formaban parte de la memoria lográndose un buen vinculo y reconocimiento de mismas. Ambos referentes operativos tiene experiencia en el programa por haber trabajado en ediciones anteriores. Lograron una muy buena planificación de las tareas y un vínculo fluido con los participantes. El grupo fue dividido en dos subgrupos desde el comienzo del programa y los mismos fueron rotando de instituciones y tarea operativa.

2) Área Formativa

Las capacitaciones transversales, se desarrollaron de forma muy positiva, cumpliéndose con la totalidad de las temáticas señaladas desde el Programa y respetándose el cronograma presentado al inicio del mismo. El espacio que se utilizó para llevar adelante los talleres y capacitaciones fue muy adecuado , ya que contó con las condiciones necesarias para su buen desarrollo.

Alfabetización Digital, la misma se llevó adelante en la sala de informática del local de la Osc, la cual está perfectamente equipada y acondicionada para este fin. Esta capacitación se dio de manera muy adecuada.

Capacitación específica. Este año se opto por Obra en Yeso dictada por UTU. Los docentes utilizaron una metodología dinámica, participativa y tuvieron un muy buen relacionamiento con los participantes y con el equipo. La capacitación fue evaluada de manera muy satisfactoria y los participantes se mostraron interesados en las diferentes temáticas.

Acreditación Educativa. La estrategia desarrollada por la maestra fue muy adecuada, desempeño su rol con gran compromiso y dedicación. Al comienzo se realizó una nivelación general con todo el grupo. Luego continuo su trabajo con los participantes que no terminaron Primaria, teniendo como objetivo la preparación de la prueba de Acreditación. Se presentaron siete participantes, donde tres de ellos realizaron la prueba especial y los otros cuatro la prueba común y aprobaron todos.

Turismo Social: El destino elegido para el turismo social fue Rocha. La jornada se desarrolló de forma correcta pero se visualizaron debilidades en cuanto a la recreación ya que las personas no tenían demasiada experiencia en esta modalidad.

3) Acompañamiento social y Proceso Grupal

En esta área las acompañantes lograron una muy buena estrategia de abordaje tanto de manera individual como grupal. Ambas contaban con experiencia de trabajo en el programa lo cual favoreció el abordaje de las necesidades, fortalezas y dificultades del grupo, así como también de sus individuales. Se visualizo un buen manejo y comprensión de su rol, dando

cuenta de un buen conocimiento de los recursos, las redes e instituciones de la zona. Respecto al abordaje del Proyecto Personal, fueron pertinentes los espacios generados por el equipo y las acompañantes sociales para trabajar las diferentes dimensiones.

La mayoría de los participantes contaron con la documentación al día. Con respecto a atención oftalmológica y salud bucal, se llevaron adelante sin inconvenientes, realizando primeramente diagnósticos y posteriormente la atención de los participantes que así lo necesitaron.

En cuanto a la orientación y derivación a otros Programas, se considera que la forma de trabajo fue muy adecuada. Las derivaciones que se realizaron fueron: ASSE, Salud Sexual y reproductiva, Centro de Rehabilitación Psicosocial (Salud mental) Barrio Hipódromo, Cercanías, Emprendimientos Productivos de Mides, Socat, SVBG, BPS, Pronadis, UCDIE, CEPE, INEFOP, Centro Comercial, CETP; CES, UDI (Unidad de impedidos y discapacitados) policlínicas barriales de ASSE. Corte Electoral, CAIF, Poder Judicial (Defensoría de Oficio), SOCAT.

El grupo estuvo conformado por participantes derivados de los programas de SVBG, Jóvenes en Red y UCC así como también cupos por discapacidad. Los mismos se integraron muy bien al grupo logrando sostener hasta el final. Se realizaron las reuniones pautadas desde el programa entre el equipo técnico y los referentes de los diferentes programas.

Se considera que el proceso grupal estuvo muy bien orientado y acompañado en cada área, observándose un muy buen proceso, con manejo de conflictos, participación y apropiación de las diferentes áreas del Programa.

4) Trayectorias laborales - Apoyo a la inserción laboral

La técnica encargada de esta área fue Grishel Mederos, desde un comienzo elaboró el plan de trabajo y las estrategias a desarrollar con los participantes. Fue muy acertado y pertinente su desempeño, ya que realizó una tarea a la interna del grupo relevando sus intereses y demandas así como también hacia afuera a nivel público y privado, estableciendo conexiones con empresas, consultoras de personal, organizaciones sociales, entre otros. Desde la supervisión se valora positivamente su trabajo con los participantes tanto a nivel individual como grupal, logrando muy buenos resultados.

Vínculos con instituciones y empresas : EMPRESA SACEEM, MTSS, CENTRO UNIVERSITARIO UNIFTEC, CEPE, INJU CORRECAMINATA 5K, EMPRESA VIELIMAN, IDCL, OSE, CENTRO COMERCIAL DE LA CIUDAD DE MELO, MIDES, EMPRESA CIELO AZUL S.A., INEFOP, FRIGORÍFICO PUL S.A, Dirección de Medio Ambiente y la oficina de Bromatología e Higiene de la IDCL, ASOCIACIÓN DE LICENCIADOS EN RELACIONES LABORALES, TATA S.A., EL DORADO, TIENDA PAPÁ, HOTELES, TIENDA GUAPA y PROYECTO CONTAINER.

En lo que respecta a la empresa SACEEM tres participantes de este convenio quedaron sorteados para el llamado de peones prácticos en el marco de la Ley 18.516, para la obra Leasing.

A nivel de la articulación con otros Programas Mides (DINESIL), la TIL pudo establecer las conexiones necesarias y hacer las derivaciones pertinentes. En un principio derivó a cinco participantes al Programa Fortalecimiento de Emprendimientos Productivos pero luego por diferentes motivos se concretaron tres.

5) Equipo técnico y Valoración general

Es un equipo que llevo adelante una muy buena gestión. Cada uno de sus integrantes mostró conocimiento y capacidad para el desarrollo de la tarea en lo que respecta a su rol. Es un equipo que al conocer los objetivos y los diferentes componentes del programa logro aprovechar la experiencia de trabajo acumulada y se mostró abierto y receptivo a pensar juntos estrategias de abordaje de situaciones compleja. Se destaca la presencia de todos los integrantes del equipo así como los diferentes talleristas en todas las instancias de supervisión.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE PROGRAMAS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

PROGRAMA CALLE

PAUTA DE EVALUACIÓN MENSUAL

EL INFORME PRETENDE RECOGER EL PROCESO DEL MES ANTERIOR. ESTÁ ORIENTADO A FACILITAR EL REGISTRO DE LAS ACCIONES DESARROLLADAS EN EL MES EVALUADO. SE ENVIARÁ AL SUPERVISOR/A VÍA E-MAIL DEL 1º AL 5 DEL MES SIGUIENTE AL EVALUADO.

REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN: Letra: Arial, Tamaño: 10.

Nombre del Centro: XXXX
Modalidad de atención (Centro Nocturno, Medio Camino): Centro Nocturno
Población a la que atiende (Mujeres, Hombres, Mixto): Hombres
Organización de la sociedad Civil o Cooperativa de Trabajo que gestiona el centro: XXXX **Departamento y localidad:** Montevideo
Mes evaluado: Noviembre
Fecha de entrega del Informe Diciembre 2018

Nombre del Coordinador/a: XXXX
Celular de contacto: XXXX
Teléfono del centro: XXXX
Dirección: XXXX
Correo electrónico del centro: XXXX

Horario de Funcionamiento del Centro: de 18 a 9 hs.
Día y hora de reunión de coordinación del equipo técnico: martes de 16 a 18 hs.
Frecuencia: Semanal

A) POBLACIÓN PERMANENTE QUE ATIENDE A LA FECHA:

N° 1	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	17/10/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		Si	Si	No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
En trámite		No	No			
Estrategias de intervención:				Resumen de acciones realizadas el último mes:		
<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento en búsqueda de empleo formal Seguimiento en controles de salud: VIH, Diabetes, psiquiatría. 				<ul style="list-style-type: none"> Se realiza entrevista de ingreso, donde se acuerda realizar un seguimiento en lo que refiere a su salud, comenzando a administrarle la medicación, así como realizar diariamente registros de glicemia. Salud: sacó fecha para psiquiatra 26/11. Concorre a la misma y le dan nueva fecha para 17/12. Agenda fecha para carné de salud: 19/02 		

N° 2	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	Gurri	Hector	10064579	04/081953	12/01/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		Si	Si	No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
Si \$11000 aprox		No	No			
Estrategias de intervención:				Resumen de acciones realizadas el último mes:		
<ul style="list-style-type: none"> Apuntalamiento en hábitos de higiene Acompañamiento en controles médicos Seguimiento en trámite de sucesión 				<ul style="list-style-type: none"> Salud: adhiere correctamente al tratamiento medicamentoso. Concorre a psiquiatra, no realiza cambios en medicación. Le dan nueva fecha para 5/12. Por otro lado concorre a emergencia por infección urinaria. Solicita usuario BPS en Red Pagos para acceder a recibo de cobro, el cual se enviará en informe de solicitud de ingreso a Centro Abrazos. 		

Nº 3	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo:
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	25/06/2018	Primera Vez / Reingreso Primera vez
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		No	No	No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No	No	No	Si. \$400 diarios	Cuidacoches		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de empleo formal Administración de ingresos 			<ul style="list-style-type: none"> Laboral: continúa trabajando como cuidacoches en las inmediaciones del MAM. Paralelamente se encuentra enfocado en la búsqueda de empleo formal. Comenzó trámite de CI a través del MRREE, como refugiado. Ya pagó el trámite de la cédula y tiene fecha para el 05/12 			

Nº 4	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo:
	Matianda	Daniel	16789105	31/08/1962	16/11/2018	Primera Vez / Reingreso Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
SI	Alcohol	No		No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No	No	Si. \$900 por jornal (3 veces por semana)		Guardia de seguridad. Sistema de Seguridad Integral en AFE		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Sostenimiento de empleo formal Problematización del consumo de OH y adherencia a tratamiento Adherencia a las normas del centro 			<ul style="list-style-type: none"> Se realiza entrevista de ingreso Presenta horarios de trabajo y se genera acuerdo en relación al horario de ingreso al centro, habilitándose la llegada tarde tres días a las semana. 			

Nº 5	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	16/06/2018	Primera vez
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
NO		NO		NO	NO	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
		NO	Si \$1000 por jornal	Changas, realiza pintura de casas		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo en controles de salud. • Búsqueda de trabajo formal 			<ul style="list-style-type: none"> • Tramitó carné de salud: vto nov/2020 • Comienza ahorro mensual en tarjeta Mi Dinero. • Laboral: se confecciona nuevo CV ya que continúa realizando changas de manera informal pero manifiesta su deseo de conseguir un empleo formal. • Se habla con él en relación al consumo de OH y marihuana ya que se ha comenzado a observar mayor frecuencia en el consumo de marihuana. Concorre a Ciudadela donde le devuelven que no necesita tratamiento. 			

Nº 6	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	Temelcoff	Omar	13334977	31/10/1955	21/04/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		Si	Si	No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
Si	\$4315 líquidos (tiene préstamos)	No	No			
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			

- Seguimiento en controles médicos.
- Apuntalamiento en relación a los hábitos de higiene.

- Salud: concurre a primer consulta con psiquiatra Mugica (Maciel). Le solicitan historial clínico de Hospital Vilardebó para presentar en próxima consulta en dos meses.
- Retira lentes en Óptica Briozzo, donde le realizan además receta para lentes de cerca. Plantea que podría pagarlos en cuotas (\$8300 aprox).
- Se continúa trabajando a diario sobre la higiene de su espacio personal.

Nº 7	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	28/07/2018	Primera vez
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Alcohol	No		No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No	No	No	Si	Carga y descarga en ferias vecinales		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento en búsqueda de empleo formal 			<ul style="list-style-type: none"> No se visualiza búsqueda activa de empleo formal. Continúa realizando changas esporádicas. No se han observado problemática de consumo. 			

Nº 8	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	Díaz	Luis	14816248	15/2/1966	01/11/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		Si		No		
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Pendiente entrevista de ingreso 			<ul style="list-style-type: none"> 			

N° 9	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	López	Darwin	20070869	23/10/1963	28/10/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Derivación a centro 24hs por su situación de salud 			<ul style="list-style-type: none"> El usuario continúa internado en Hospital de Clínicas desde el 8/11. Se solicitó informe dando cuenta de su actual estado de salud y sintomatología. Lo están tratando por una afección en la piel ya que al parecer estaría siendo fotosensible. Por otro lado, están investigando mas a fondo para descartar posibles tumores. También están trabajando la adherencia al tratamiento, en conjunto con la infectóloga, ya que sus valores y carga viral están disparados. Confirmaron además diagnóstico de EPOC. Se solicitó informe médico para pedir derivación a centro 24hs. 			

N° 10	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	Sosa	Gustavo	25819880	24/03/1973	19/08/2017	Primera vez
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		Se presume		No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No	No	NO	No			
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Apuntalamiento en búsqueda laboral. 			<ul style="list-style-type: none"> Laboral: concurre a entrevista en CEPE Ciudad Vieja, para empresa de limpieza. 			

N° 11	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	14/1/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		Se presume		Si	Se presume	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
Si. \$11.000 aprox.		No	Si	Changas en construcción		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Controles de salud Búsqueda de trabajo formal Solución habitacional: vivienda BPS para jubilados. 			<ul style="list-style-type: none"> Sacó fecha para trámite de cédula: 6/12. Trámite jubilación por incapacidad física: está pendiente el informe con Dra. Mugica, con quien tiene consulta el 6/12. Tiene proyectado solicitar vivienda de BPS en Mercedes, una vez que obtenga la jubilación. Laboral: continúa realizando changas esporádicas en construcción. Desistió de su trabajo como cuidacoche ya que no le era redituable. 			

N° 12	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	López	Edgardo	18624696	07/04/1971	10/3/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Alcohol	Si	Si	No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No	No	No	No	No		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento en los controles de salud Adherencia al tratamiento farmacológico Adherencia a grupos de AA, UNITRA y Ciudadela Búsqueda laboral activa 			<ul style="list-style-type: none"> Ha tenido nuevas recaídas respecto al consumo de OH. Se mantuvieron charlas con él para problematizar su situación. En comunicación con Ciudadela los técnicos nos informan que siguen con la idea de solicitar internación para Fabián ya que llega a todas las instancias con consumo, sumado a que ha abandonado todas las propuestas que de allí surgieron: capacitación en CODOF, pasantía en Antel, INJU (taller orientación 			

laboral). Desde CODOF se tiene la misma postura respecto a la internación.

N° 13	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	13/11/1957	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Alcohol	Si	Si	No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No	Jubilación IF en trámite	No	Si	Feriante		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de trabajo formal Seguimiento en controles de salud Problematización consumo de alcohol Seguimiento tramite jubilación por incapacidad física 			<ul style="list-style-type: none"> Salud: concurre a consulta con psiquiatra, le repiten medicación. En cuanto a su incontinencia se ha visualizado una mejoría. 			

N° 14	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	Nalbandian	Barny	26788933	26/11/1978	26/8/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		Esquizofrenia	Si	No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
Si. \$7500 (por préstamos)		No	No			
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de controles médicos con psiquiatría de Hospital Maciel Acompañamiento en búsqueda de empleo formal 			<ul style="list-style-type: none"> Se realiza informe de derivación para Centro Abrazos. Cuando se tenga el recibo del mes de diciembre se enviará para su postulación. 			

N° 15	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	6/10/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		Si	Si	No	Si	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
Si	Suspendida	Si. \$7500 aprox (Uruguay Trabaja)		Beneficiario de Uruguay Trabaja		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento en controles de salud y tratamiento medicamentoso • Derivación a Centro Abrazos Pronadis 			<ul style="list-style-type: none"> • Uruguay Trabaja: ha logrado mantener el trabajo, todavía no ha podido cobrar ninguna mensualidad debido a la falta de curador legal. • Salud: concurre a consulta con psiquiatra, repite medicación. Sostiene el tratamiento de forma adecuada. • Centro Abrazos: Se mantiene una charla con él para informarle acerca de la derivación a dicho hogar, la cual podría salir para diciembre. Se le informa de las características del mismo y de la importancia de sostener los diferentes espacios (UT, Diurno, Nocturno) ya que tendría un período de evaluación una vez que ingresa al hogar. Está pendiente entrevista en Pronadis con referente, Alejandra Valdéz. 			

N° 16	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	Vicente	Gabriel	4.389.359-9	16/07/79	15/06/16	Primera vez
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		Se presume		Visual	Si	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
Si, \$10.500	No	No	No	No		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			

<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento en controles de salud en general • Apuntalamiento en búsqueda laboral activa. • Fortalecimiento en herramientas que le permitan asimilar su discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salud: tuvo consulta en Facultad de Odontología, comienza a atenderse allí para futura prótesis dental. • Cachón: se lo acompaña a entrevista con instructoras, donde le realizan prueba de orientación y movilidad (interior y exterior). También mantiene entrevista con psicóloga, quien le solicita informe de salud mental. Concurrió a medicina general donde le completan formulario Pronadis. Se envió vía mail a Cachón, estando a la espera del comienzo de la rehabilitación. • Trámite pensión: comenzaría a cobrar en enero.
---	---

Nº	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
17	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	17/10/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Alcohol	Si	Si	No		
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
En trámite	En trámite	No	No			
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento en controles de salud • Acompañamiento en trámite de jubilación por IF 			<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza entrevista de ingreso. Se acuerda continuar con controles de salud y asesoramiento en trámite de pensión. • Agenda fecha con Dra. Mugica para 23/1, medicina general 5/12 y oftalmólogo para 22/3. • Solicita historia laboral. Tiene mas de diez años de aportes, por lo cual se le sugiere comenzar a tramitar jubilación por incapacidad física. Desde el Vilardebó ya se comenzaron gestiones por pensión por invalidez. 			

Nº	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
18	Benabid	Karim	62470316	10/06/1984	22/08/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		No	No	No	No	No

Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada
No	No	Si. \$12000		Barrido de Calles (ONG Juventud para Cristo).
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:	
<ul style="list-style-type: none"> Sostenimiento de empleo formal 			<ul style="list-style-type: none"> Laboral: empieza a trabajar en el barrido de calles a través de la Asociación Civil llamada JPC (Juventud para Cristo). Comenta que tiene posibilidades de conseguir un puesto relacionado con sus estudios de administración en una empresa en San José pero primero quiere tramitar libreta de conducir y realizar un curso de administración contable en el Instituto IBEC que duraría dos meses, ya que la reválida de su título todavía no ha salido. 	

Nº 19	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	15/07/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Cocaína	No		No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No		Si, \$990 diarios	No		Pistero en ESSO	
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Sostenimiento de empleo formal 			<ul style="list-style-type: none"> Laboral: continúa trabajando en ESSO como pistero Tramita carné de salud. Vto nov/2020. 			

Nº 20	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	25/10/2017	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Alcohol	No	No	No	No	

Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada
No	No	No	Si. \$150 diarios	Limpia vidrios callejero
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:	
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de proceso en UNITRA • Comenzar búsqueda de empleo formal 			<ul style="list-style-type: none"> • Salud: concurre a consulta con neurólogo, debe realizarse estudios a ser presentados en próxima consulta • UNITRA: concurre a psiquiatra y trae fecha para próxima consulta 20/12. • No se visualiza búsqueda de fuente laboral formal, continúa como limpia vidrios en la calle. 	

Nº	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo:
21	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	12/7/2018	Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	12/7/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	PBC, Alcohol	No		No		
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No		No	Si. \$4000 semanales	Cuidado y limpieza en Jackson Bar		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento en asistencia a grupo de AA y DINALI • Adherencia a normas del centro • Acompañamiento en búsqueda de empleo formal • Regularización de su situación legal 			<ul style="list-style-type: none"> • Tramita cédula de identidad • Realiza afiliación a ASSE • AA: continúa asistiendo tres veces por semana, días a elección. De todas formas se continúa observando consumo problemático de OH. • Comienza a concurrir semanalmente a DINALI, donde también se está trabajando sobre el cumplimiento de las medidas alternativas, las cuales se niega a realizar, estando pendiente además la concurrencia al juzgado. 			

Nº	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo:
22	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	23/09/2018	Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	23/09/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Policonsumo	Si. Esquizofrenia	Si	No	Se presume	

Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada
No				
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:	
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento en controles de salud 			<ul style="list-style-type: none"> Salud: concurre a consulta con psiquiatra y repite medicación. Se modifica medicación. Se le pide que las próximas veces que tenga consulta, traiga ticket de retiro de medicación y prescripción médica. Está pendiente la consulta con odontólogo en Vilardebó. 	

Nº	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
23	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	13/11/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Cocaína	No		Si	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
En trámite	No	No	No			
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de controles médicos en INOT Búsqueda de empleo formal 			<ul style="list-style-type: none"> Se realizó derivación a Centro Tarará Prado para recuperación. Se realizó entrevista de ingreso, acordándose apuntalarlo en la búsqueda de empleo formal. Así como también continuar con controles médicos en INOT y trabajar problemática de consumo de cocaína. 			

Nº	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
24	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	12/08/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		No		No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		

No		No	Si. \$250	Cuidacoche
Estrategias de intervención		Resumen de acciones realizadas el último mes:		
<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento en búsqueda de empleo formal • Seguimiento de controles médicos 		<ul style="list-style-type: none"> • Salud: concurre a consulta con medicina general 		

N° 25	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	18/11/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		No		No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No	No	No	No			
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de controles médicos • Búsqueda de empleo formal 			<ul style="list-style-type: none"> • Debido a que el usuario ya había estado en el centro recientemente (cayó por tres faltas consecutivas) se retoman los acuerdos de trabajo. Continuando con los controles médicos en Hospital Pasteur por operación de hernia inguinal pendiente. Por otro lado acompañamiento en búsqueda de empleo formal. 			

N° 26	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	26/04/2018	Primera vez
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
No		Si	Si	No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
NO	No	No	No			
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo en controles médicos. • Asesoramiento y acompañamiento en tramitación de prestaciones sociales. • Adherencia al tratamiento farmacológico. • Búsqueda laboral activa. 			<ul style="list-style-type: none"> • Concurrió a tramitar pase libre pero le fue negado el mismo. • Laboral: solicita permiso de cuidacoche en la IMM. Está en la búsqueda de alguna calle disponible para comenzar a trabajar. 			

N° 27	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
--------------	-----------------	---------------	-------------	----------------------	----------------------	--

	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	09/02/2017	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Alcohol	Si	Depresión	No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No	No	No	Si	Cuidacoche, zona Malvín		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Cuidados en salud Seguimiento de tratamientos por consumo de alcohol: AA, UNITRA, Ciudadela. Trabajar sobre la mejora de su higiene personal 			<ul style="list-style-type: none"> AA, UNITRA y Ciudadela: concurre asiduamente a los grupos. Se comienzan a observar situaciones de consumo de OH. Se le advierte que de seguir así comenzará a quedar suspendido. Se continúa trabajando sobre los aspectos referentes a su higiene personal Salud: concurre a consulta con diabetólogo, siendo la próxima consulta el 14/12. Y consulta con psiquiatra en UNITRA, le dan nueva fecha para el 6/12. Renovó pase libre, por cuatro meses mas. 			

Nº 28	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	17/11/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Alcohol	No		Si	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
Si			Si	Cuidacoche		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Pendiente entrevista de ingreso 			<ul style="list-style-type: none"> Está pendiente entrevista de actualización ya que es la tercer vez que ingresa como permanente a centro coopel, siendo de gran dificultad el trabajo con el usuario al no querer adherir a los acuerdos establecidos en otras oportunidades. 			

Nº 29	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo: Primera Vez / Reingreso
-----------------	-----------------	---------------	-------------	----------------------	----------------------	---

	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	24/11/2018	Reingreso
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	PBC					
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Pendiente entrevista de ingreso 			<ul style="list-style-type: none"> 			

N°	Apellido	Nombre	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha Ingreso	Motivo:
30	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	16/05/2018	Primera Vez / Reingreso
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	16/05/2018	Primera vez
Consumo problemático de sustancias: (Si/No)	Indique sustancia/s	Patología psiquiátrica (Si/No)	Patología psiquiátrica en tratamiento (Si/No/No corresponde)	Discapacidad física (Si/No)	Discapacidad intelectual (Si/No)	
Si	Marihuana	Se presume		No	No	
Pensión por invalidez (indique ingresos líquidos)	Jubilación o pensión (indique ingresos nominal y líquidos)	Trabajo formal (Si /No) Indique ingresos (nominal y líquido)	Trabajo informal (Si/No) Indique ingresos	Actividad laboral realizada		
No	No	No	No	No		
Estrategias de intervención:			Resumen de acciones realizadas el último mes:			
<ul style="list-style-type: none"> Controles de salud Monitoreo en asistencia al liceo Acompañamiento en búsqueda de trabajo formal 			<ul style="list-style-type: none"> Laboral: está trabajando como jornalero en lavadero de autos, donde le pagan \$500 por día. Se acuerda con el encargado de dicho lavadero presentar una nota con los horarios y salario de Mauricio. Por otro lado nos comunicaremos semanalmente para controlar asistencia ya que se acordó llegada luego de las 20hs por motivos laborales. Finalizó el ciclo básico en liceo 14. En los primeros días de diciembre están los resultados. Se trabajará con él la continuidad de sus estudios. 			

B) POBLACIÓN POR LA NOCHE ATENDIDA EN EL MES:

Nº	Apellido:	Nombre:	C.I.	Fecha de Nac.	Fecha/s Ingreso:	Primera vez en Programa/Reingreso
1	XXXX	XXXX			1	Reingreso
2	XXXX	XXXX			15-17, 19-30	Reingreso
3	XXXX	XXXX			15	Reingreso
4	XXXX	XXXX			15	Reingreso
5	XXXX	XXXX		XXXX	16-17, 19-24	Reingreso
6	XXXX	XXXX		XXXX	20	Reingreso
7	XXXX	XXXX		XXXX	23-29	Reingreso
8	XXXX	XXXX		XXXX	23-24, 26-27	Reingreso
9	XXXX	XXXX		XXXX	23	Reingreso
10	XXXX	XXXX		XXXX	27-30	Reingreso
11	XXXX	XXXX		XXXX	27	Reingreso
12	XXXX	XXXX		XXXX	28-30	Primera vez

EGRESOS, DERIVACIONES Y DESVINCULACIONES

Criterios de definición del pasaje de las personas por el Programa.

Estos criterios serán aplicados por todos los actores del programa, en los formularios de informe mensual, de devolución a los equipos, en la ficha individual y en el sistema informático.

1. EGRESO DEL PROGRAMA (condiciones consideradas “positivas” para la reinserción social de la persona. Las mismas se podrán presentar en forma individual o conjunta)

INSERCIÓN LABORAL
SOLUCIÓN HABITACIONAL
REVINCULACIÓN FAMILIAR
TERMINO EL TRATAMIENTO (sólo aplicable para los centros de recuperación)

2. DERIVACIÓN (cambio de centro)

La persona es derivada a otro nivel (superior o inferior). Este ítem marca la salida de la persona del centro y no del programa, entendiéndose que la persona cumplió o no con el proceso que se había determinado desarrollar a su ingreso. **Debe quedar claramente explicitado el nivel al que se deriva.**

3. DESVINCULACIÓN/ Suspendido por faltas (condiciones consideradas “negativas” para la reinserción social de la persona)

DEJA DE CONCURRIR
DERIVACIÓN EXTERNA (otras institucionalizaciones como en INAU, centros Penitenciarios, Internaciones)
CONDUCTA QUE AMERITE DENUNCIA POLICIAL
FALLECIMIENTO

C) POBLACIÓN EGRESADA EN EL ÚLTIMO MES:

Apellido	Nombre	C.I.	Fecha Nac.	Fecha ingreso	Fecha egreso	Motivo	Se realiza seguimiento de egreso
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	13/01/2018	4/11/2018	Solución habitacional: consigue una pieza para alquilar, en la zona de La Comercial. Acuerda con el dueño para realizar arreglos en la habitación a cambio de mensualidad inicial.	
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	29/07/18	5/11/2018	Solución habitacional: se va a vivir a casa de su cuñada, no aporta mas datos.	
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	03/10/2017	23/11/2018	Solución habitacional: consigue trabajo como casero en Cuchilla Alta (Canelones), donde le ofrecen además trabajos de mantenimiento de solares.	

D) POBLACIÓN DERIVADA EN EL ÚLTIMO MES:

Apellido	Nombre	C.I.	Fecha Nac.	Fecha de ingreso	Fecha derivación	Motivo y nivel derivado	Resumen de acciones realizadas
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	13/12/2016	09/11/2018	Derivación a centro nivel 1 Otras Manos 25 de Mayo. Motivo de la misma fue el estancamiento en el proceso del usuario, lo cual llevó a solicitar una derivación de centro.	Se trabajó la adherencia a dispositivo de Unitra por motivo de consumo problemático de alcohol, el cual sostuvo con el seguimiento del equipo, lográndose que redujera significativamente el consumo de OH. Así también se realizó seguimiento en otros aspectos de salud, como controles con psiquiatría en UNITRA y odontología en Facultad de Odontología (realización de prótesis completa). Por otro lado se lo vinculó a grupo de control de ira de Darío Ibarra, lográndose

							<p>también una mejoría en lo que refiere al control de impulsos. Respecto a lo laboral se lo acompañó constantemente en la búsqueda de fuentes laborales formales, creación de perfiles web (gallito, OLX) logrando en varias oportunidades conseguir trabajo en el área de la construcción, no pudiendo aprovechar las oportunidades para poder egresar del sistema. A pesar de los ingresos con los que contaba no se pudo trabajar sobre el ahorro que apuntara a dicho egreso. Por motivo del tiempo que estuvo en centro coopel y al agotarse las estrategias de trabajo con el usuario se decidió, en acuerdo con la supervisora, un cambio de centro.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

E) POBLACIÓN DESVINCULADA/SUSPENDIDA POR FALTAS/BAJA POR CÁRCEL O FALLECIMIENTO EN EL ÚLTIMO MES:

Apellido	Nombre	C.I.	Fecha Nac.	Fecha de ingreso	Fecha de baja	Motivo	Resumen acciones realizadas
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	29/10/1962	6/11/2018	Cae por tres faltas consecutivas	No se pudieron realizar acciones debido al poco tiempo que estuvo en el centro.
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	8/11/2018	15/11/2018	Cae por tres faltas consecutivas	No se pudieron realizar acciones debido al poco tiempo que estuvo en el centro.
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	11/11/2018	18/11/2018	Cae por tres faltas consecutivas	No se pudieron realizar acciones debido al poco tiempo que estuvo en el centro.

(F) ACTIVIDADES DE ABORDAJE GRUPAL DESARROLLADAS CON LOS USUARIOS:

1 – Realizar una breve descripción de actividades efectivamente realizadas en el correr del mes.

Fecha	Actividad realizada
Todos las semanas	Sigue el taller de percusión y canto, en conjunto con el centro Coopel 182.
Actividad de Domingo	Todos los domingos se lleva a cabo tareas en la Huerta en donde se apuesta a la participación en colectivo. El espacio de huerta a permitido un mejor cuidado del espacio verde y un mantenimiento constante.
Todos Los Domingos	Se generan espacios de convivencia, charlas mate y torta frita. Para trabajar aspectos de la convivencia y la comunicación entre la población.
9/11	Se asiste a la gala del Coro Nacional del Sodre "Del Romanticismo alemán al báltico actual"
11 y 25	Jornadas de acondicionamiento de la zona de patios y preparación para la nueva huerta.
4 y 18	Talleres de economía y generación de ahorro "prácticas para un mejor aprovechamiento de recursos económicos".
27/11	Asistencia al Sodre "Madame Butterfly".
30/11	Festejos de cumpleaños del mes de noviembre.

2 - Asamblea/s de usuarios/as

¿Se realizó en el último mes? Indique la respuesta con una cruz.

Si: X No: En caso afirmativo complete el cuadro que se detalla a continuación:

Fecha	Temas Tratados	Acuerdos	Observaciones
9/11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oferta cultural. 2. Huerta. 3. Uso de nuevo lavarropas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se planifica y se organiza las diversas actividades del mes (sodre, teatro). 2. Se comienza con limpieza de espacio de huerta, para sembrar nuevamente. 3. Se acuerda lavado por cuarto, tocando un día por cada dormitorio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ya se solicitaron y coordinaron entradas. 2. Se sigue con la misma organización anterior. 3. Se realizará los mismos, con jabón brindado por el centro, para utilizar producto de calidad que no dañe la máquina.
16/11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Higiene de los dormitorios. 2. Consumo de sustancias. 3. Evaluación de talleres de manejo económico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se discute el sistema de sanciones, dado que se recuerda que es un compromiso asumido por contrato el cuidar la limpieza de las habitaciones. 2. Debido a hechos sucedidos en la semana, se problematiza sobre el consumo en relación a las normas del centro. 3. Trabajamos sobre la importancia del ahorro y el cuidado en la economía, como parte del proceso emancipatorio del programa. Trabajamos la transitoriedad de sus procesos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se nota un deterioro en el orden de los dormitorios, por lo que se refuerza este punto en asamblea. 2. Algunos usuarios tuvieron sancionados o impedidos de ingresar al centro por encontrarse con consumo de sustancias psicoactivas. 3. Se identifica en la población un proceso de callejización, que le impide a gran parte de los usuarios generar un correcto uso de sus economías.

23/11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidado de los espacios comunes. 2. Convivencia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se trabaja y acuerda reforzar el compromiso con la limpieza y cuidados de los espacios que comparte gran parte de los usuarios. 2. Dialogamos y realizamos una pequeña dinámica, para trabajar el relacionamiento y la generación de la asertividad en la comunicación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Especial hincapié en sitios puntuales (patio y comedor). 2. Principalmente se enfatiza la manera de referirse entre pares y con el equipo.
30/11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baños. 2. Fondo. 3. Consumo. 4. Desayuno. 5. Convivencia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Algunos usuarios proponen mayor limpieza de los espacios de ducha, dado que notan el mal uso de algunos compañeros. 2. Se plantea por parte de un colectivo de usuarios, realizar jornadas de socialización y comidas en el patio los días domingo. 3. Se trabaja sobre el consumo nuevamente, en la última semana se encuentran aparato para consumo de PBC (tuca), en el sector donde se cuelga la ropa. 4. Se discute la forma de organización del desayuno, donde se explica el fundamento de su diagramación. 5. Se insta a una mejor y mayor convivencia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profundizamos los controles de dicho espacio. 2. Como contrapartida de generación de dicho espacio, se trabaja en un mayor cuidado del patio. 3. Se elaborarán propuestas que permitan trabajar la motivación al cambio y la reducción de daño, debido al incremento de consumidores de PBC. 4. Algunos plantean que se realice entrega persona a persona, como el sistema que practicamos antes, se le devuelve que eso no apuesta a una mejor autonomía. 5. Se trabaja en conceptos como la fraternidad, la colaboración, la participación, etc.

G) ESTADO DEL CENTRO

Comentarios generales que crea pertinente realizar respecto a la limpieza, orden, baño/s, cocina, dormitorios, espacios compartidos, etc.

- **Se continua en la procura de nuevo local, se producen varias visitas pero las propiedades no cumplen con requisitos del programa o los diagramados por el equipo. Por lo tanto se profundiza dicha búsqueda entendiendo necesario, un cambio en la infraestructura que permita espacios de calidad para el equipo y la población.**

H) ALIMENTACIÓN:

¿En el último mes ha sido suficiente la cantidad de alimentos recibida?

Si No

Comentarios / sugerencias:

- Se sigue apreciando la irregularidad en el servicio de Delibest, productos de mala calidad. En algunas oportunidades estos productos son entregados nuevamente a la empresa solicitando el cambio de los mismos, por encontrarse en condiciones inciertas.
- Algunos de nuestros usuarios pudieron usar los productos que son servidos en Coopel 182 o fueron usuarios de los centros de Contingencia. Por lo que en algunas asambleas traen de referencia la diferencia en la calidad, donde en los centros manifestados el servicio es de una calidad superior.

Espacios de Formación:

Se participó en diversas instancias de formación, brindadas por el programa calle. También es de continua procura del equipo la participación en dichos sitios, por lo que se participa en espacios de formación en Facultad de Psicología o Facultad de Ciencias Sociales.

I) RECURSOS HUMANOS

Detallar el personal que a la fecha desarrolla funciones en el centro:

Nombre y Apellido	Función	Días y Horarios de Trabajo en el Centro
XXXX	Coordinador	Lunes a Viernes de 18 a 22 (a demanda en condiciones diurnas y demandas del fin de semana)
XXXX	Trabajador Social	martes a sábados de 17 a 22 (restante de carga horaria coordinaciones y acciones fuera del horario del centro)
XXXX	Psicóloga	Lunes a viernes de 18 a 22
XXXX	Enfermero	Lunes a viernes de 18 a 22
XXXX	Educadora	miércoles, jueves, viernes y sábados de 18 a 01 y domingos de 17 a 22.
XXXX	Educadora	Martes de 18 a 01, viernes y sábados de 01 a 09, domingos de 09 a 17.
XXXX	Educador	Lunes, jueves y domingo de 18 a 01, martes y miércoles de 18 a 22.
XXXX	Educadora	lunes y sábados de 18 a 22, miercoles y jueves de 01 a 09, domingos de 09 a 17.
XXXX	Educador	Domingos, lunes y martes de 01 a 09, jueves y viernes de 18 a 22.
XXXX	Educadora	Martes, Jueves y viernes de 01 a 09, Sabados de 18 a 01, domingos de 17 a 01.
XXXX	Educadora	lunes, martes, miercoles y viernes de 18 a 01.
XXXX	Educador	Sábados, Domingos, Lunes y Miercoles de 01 a 09.
XXXX	Aux. Limpieza	De lunes a viernes de 10 a 16 y sábados de 10 a 15.

* En caso de existir una modificación en la conformación del equipo del centro, se debe informar con anticipación vía email al supervisor, adjuntando el curriculum del postulante a ser aprobado de forma conjunta. El perfil debe ser acorde a la tarea a desempeñar.

J) PRINCIPALES DIFICULTADES IDENTIFICADAS

--

**MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL EN SITUACIONES DE VULNERACIÓN
DIVISIÓN DE COORDINACIÓN DE PROGRAMAS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE
PROGRAMA CALLE**

EVALUACIÓN ANUAL DE LA GESTIÓN

Nombre del Centro:	XXXX
Período Evaluado:	junio 2017-junio 2018
Supervisor:	XXXX

Escala de Puntuación: 1 = Deficiente, 2 = Tiene dificultades, 3 = Aceptable, 4 = Bueno, 5 = Muy Bueno.

1. Gestión técnica: Conocimientos y habilidades del personal de la organización para gestionar el Centro.		
Factores	Sub Factores	Puntaje
1.1 Implementación de actividades socioeducativas	- Realización de asambleas de usuarios	4
	- Realización de talleres y actividades orientadas al conocimiento y ejercicio de derechos	5
	- Implementación de actividades de integración y recreación	5
1.2 Abordaje de todas las dimensiones de los usuarios: redes vinculares, salud, trabajo, gestión de prestaciones, etc.	- Acompañamiento, seguimiento y orientación de los procesos de los usuarios	5
	- Abordaje integral de las situaciones individuales de los usuarios	4
	- Capacidad de articulación del equipo de trabajo, en la comunidad, con otras organizaciones, y/o instituciones	5
	- Flexibilidad y adaptabilidad del equipo de trabajo en la admisión de los usuarios al Centro	5
	- Conceptualización del fenómeno situación de calle	5
	- Reuniones de equipo	5
1.3 Elaboración de informes y registros de desempeño	- Calidad del los informes	4
	- Elaboración de las fichas individuales de los usuarios	4
1.4 Recursos humanos	- Especialización y experiencia del equipo de trabajo	5
	- Interés por el trabajo	5
	- Equipo de trabajo actuando como unidad	4
	- Perfil del coordinador adecuado a los requerimientos del Programa	5
	- Perfil de los técnicos adecuado a los requerimientos del Programa	5
	- Perfil de los educadores adecuado a los requerimientos del Programa	5
1.5 Cumplimiento de los lineamientos del Programa	- Receptividad a la supervisión	5
	- Logro de los objetivos del Programa	4
	- Compromiso y responsabilidad	5

2. Gestión administrativa: Capacidad para proporcionar infraestructura, apoyo logístico suficiente, y para cumplir con los requerimientos formales del Programa.		
Factores	Sub Factores	Puntaje
2.1 Instalaciones y equipos	- Infraestructura del Centro	3
	- Administración y mantenimiento de la infraestructura y la logística del Centro	3
	- Capacidad de la organización y/o equipo de adquirir bienes, servicios y obras	3
2.2 Presentación de informes y registros de desempeño	- Presentación de informes de trabajo en fecha	4
	- Utilización adecuada del SMART	5
	- Planificación y articulación de las tareas administrativas	3
Total :		115
PUNTAJE PROMEDIO*:		4,4

*Es el resultado de la suma total de los puntajes dividida la suma total de los Sub Factores (26)

Consideraciones Generales: en el período de referencia y siendo supervisora de este centro desde mayo de 2016, realizo la siguiente evaluación.

Como primera consideración debo destacar que este período estuvo marcado por fuertes cambios dentro del equipo, en el marco de la compra directa por excepción 100/2016.

Si bien dentro del equipo técnico cambiaron todos sus integrantes, y en el caso del psicólogo hubo más de un cambio, logró consolidarse como tal y reacomodarse de manera positiva.

Con respecto al coordinador se destaca gran compromiso e idoneidad en el ejercicio de su rol, observándose un trabajo desde la horizontalidad en los vínculos con los integrantes del equipo del centro, a quienes se lo ve trabajando como unidad.

Las reuniones de equipo se caracterizan por una buena presencia de educadores, quienes tienen una participación activa en las mismas y un conocimiento cabal de las situaciones particulares de los usuarios. Siempre problematizándolas y tratando de generar nuevas y más efectivas estrategias de intervención.

El clima grupal es bueno aunque está pendiente la realización de Cuidado de Equipos en este período, apostando a una mayor participación de todos sus integrantes.

En este período se integró dentro del equipo un auxiliar de enfermería, quien ha sido de gran valor para el grupo de trabajo.

Se destaca por parte de todo el equipo, conocimiento del fenómeno calle en sí mismo y especial sensibilidad en relación a la población objetivo del Programa, generando vínculos de afecto positivo con la distancia necesaria que les permite realizar la tarea de manera adecuada. También está integrado a nivel de la tarea, el acompañamiento de los usuarios cada vez que la situación así lo requiere y la excelente coordinación con las distintas instituciones, el conocimiento y óptimo aprovechamiento de recursos por fuera del Programa, lo que contribuye a la atención integral de los usuarios.

Como fortaleza quiero remarcar la realización de actividades y talleres a la interna del centro, pero también la capacidad de organización de actividades que nuclean otros centros y a la ciudadanía toda, tendiendo puentes que nos acercan a todos y todas como parte de la sociedad. Esto ha sido

problematizando y trabajando con los usuarios tratando de que tengan una participación activa de las mismas.

En relación a los aspectos administrativos y formales del Programa, se han dado cambios positivos, lográndose acomodar de manera satisfactoria a los requerimientos establecidos (entrega de informes mensuales en tiempo y forma y mejora en cuanto a la calidad de los mismos).

En cuanto al local físico, desde la supervisión se ha motivado a problematizar el quedarse en esa casa y se les ha animado a una búsqueda de otras oportunidades dentro del mercado inmobiliario. La decisión ha sido permanecer en la misma casa, realizando mejoras en cuanto a la infraestructura y mantenimiento, logrando solucionar un tema de humedad importante en 2 de los dormitorios. Se valora el esfuerzo realizado pero aún queda por mejorar tanto en lo que refiere a la infraestructura como al mantenimiento del lugar y a la adquisición de bienes que hagan que el espacio sea más confortable y tenga mejores condiciones materiales que redunden en una mejor oferta de las actividades brindadas a la población.

Se evalúa de manera muy positiva la flexibilidad y buena disposición del equipo en la admisión de usuarios, como ante las dificultades que se presentan desde el Programa (dificultad con la alimentación, con la provisión de insumos secos, demora en la regularización de los horarios del guardia de seguridad entre otros).

En suma: se evalúa la gestión del equipo de manera muy satisfactoria, y a pesar de que hace muchos años que están trabajando en esta tarea, les ha tocado construirse y reconstruirse como grupo, en un proceso que no siempre ha sido fácil, pero que ha logrado trascender para realizar la tarea de manera muy adecuada. De todas maneras se recomienda realizar Cuidado de Equipos.

Se agradece la enorme receptividad de todo el equipo frente a las distintas instancias de supervisión, en un clima de afecto siempre muy cálido y agradable.

PROGRAMA CALLE

Informe de visita de Supervisión

Fecha y Hora de la Visita:	16/1/19
Nombre del Centro:	XXXX
Supervisor/a:	XXXX

• **Personas del equipo de trabajo que se encuentran al momento de la visita**

Nombre y Apellido	Rol
XXXX	coordinadora
XXXX	psicologa
XXXX	Trabajadora social
XXXX	Auxiliar de enfermeria
XXXX	educador
XXXX	educadora
XXXX	educador
XXXX	educador
XXXX	Auxiliar de servicio
XXXX	Educadora suplente
XXXX	Educadora suplente

-
- **Temas tratados**

Asistencia a la reunión de equipo. Se mencionan algunas de situaciones que el equipo trató mientras estaba, y solo se detalla aquellas situaciones en las que intercambiamos algo en concreto entre el equipo y yo.

Se habla sobre el problema del volumen calzado y dónde guardarlos, los bolsos y la ropa que los usuarios dejan colgando en las camas, el registro diario (interno) del equipo, el condicionamiento de ingreso sujeto a días hábiles (por ser días en los que pueden obtener los comprobantes). También se dialoga sobre el cambio de la última reunión del mes que sería el 31/1/19 (la cual es de 3 horas y constituye un insumo directo para el informe mensual), para el miércoles 23/1/19 porque hay integrantes del equipo que no estarían a finales de mes debido a las licencias. Se intercambia sobre el revoque que se desprende de los techos y la forma de ir solventando este problema, sobre pasadores nuevos para ventanas y puertas, así como candados nuevos para el mueble del lavarropas, entre otros temas sobre arreglos eléctricos en enchufes y portalámparas.

Se habla sobre la situación de XXXX para una derivación a un 24 horas (esto es hablado más adelante entre equipo técnico y supervisor), y otros usuarios.

XXXX, necesidad de que pueda ir a terapia (por situación traumática de su pasado, según su testimonio mató a alguien que le iba a robar en defensa propia, hace menos de un año), posibilidad de terapia focal en el Hospital de Clínicas. También se habla sobre reacciones violentas con su expareja.

XXXX depresión, antecedente de IAE, exigencia de que concurra a psiquiatra (y acompañarlo). Se habla sobre la necesidad de actividades durante el día para el usuario, ya que es una persona activa. Si bien tiene una deuda con Contaduría General de la Nación, la misma no sería un problema a la hora de pensar una cuota mínima en un centro social o cultural.

XXXX, posibilidad de falta para asistir a una fiesta, intercambio al respecto.

XXXX, tiene un plazo para traer la historia clínica del Pereira Rossell, se habla del trauma generado por la separación de los padres, dudas sobre la descripción de "psicopático" en el informe. Se seguirá trabajando el tema, pues hay dudas sobre el diagnóstico.

XXXX, se problematiza la lucha entre autonomía y dependencia en relación a lo que se trabaja tanto en el centro y como en CEDAI, acerca sobre todo de la administración del dinero.

XXXX, manifiesta acoso de otros compañeros hacia él, ¿hay paranoia de su parte, es algo que tiene que ver con un grupo de usuarios que molestan a quienes ven más vulnerables? Se hablará con él hoy luego del conversatorio.

XXXX negativas a trabajar aspectos de su situación personal, le ha salido una oportunidad laboral.

Hablamos sobre el cambio del formato para las fechas de las fichas. Esto se solicita para que el equipo las organice de la más antigua a la más reciente, ya que es una forma de registro que realizan la mayoría de centros (y a los pocos que lo hacen les estamos pidiendo que lo cambien al formato de la mayoría). El equipo intercambia sobre la mejor forma de organizarse para que vayan entre todas/os cambiando los registros de las fichas de usuarios permanentes. Intercambiamos sobre el incidente con XXXX, que fue al centro y causó cierto revuelo al golpear la puerta, intentar hablar con el equipo y finalmente fue expulsado por comunicarse de manera agresiva y violenta. Sugiero que se pongan en contacto con el centro que ahora lo recibe para que estén al tanto del comportamiento del usuario y su problema con los límites inter-personales, además de otras actitudes tratadas en el re-encuadre que se le realizó en este mismo centro (y por el que fue desvinculado). En caso de presentarse en otra ocasión, y sea posible entablar un

diálogo, sugerirle que los reclamos que desee realizar los haga en el Mides, en CENASC en Planta Baja, ya que será recibido su reclamo y respondido en tiempo y forma.

—

Luego de la reunión de equipo, intercambio entre equipo técnico y supervisor.

XXXX, internado en el Maciel, institución que se encuentra en conflicto, por lo que la derivación a un 24 horas puede encontrarse obstaculizada. El mismo podría quedar en situación de calle. En el centro se le guarda el cupo pero entendiendo que la derivación a un 24 horas también puede tardar, se plantea la necesidad de que reduzca el tiempo en calle pensando en algún dispositivo de la División.

XXXX, múltiples dificultades para trabajar su situación, resistencia a ir a un grupo para disminuir su consumo problemático. Pensar en re-encuadre, enviar informe a supervisión.

XXXXI, pensar un club barrial (por llamarlo de alguna manera) en el que pagando una cuota mínima, pueda acceder a actividades que lo distraigan y mejoren su bienestar.

Posibilidad de que el equipo realice un taller de pintura y expresión, se está pensando desde el equipo técnico. Se piensa en comprar juegos de mesa para la distracción de algunos, y que puedan tener una mayor actividad mientras están en el centro. Se problematiza qué hacer con los usuarios durante el día, sobre todo aquellos que se juntan en la plaza cercana al centro (no por un problema de imagen, si no por las dificultades que les puede generar la falta de expectativas a ellos).

XXXX. Se habla sobre la derivación al 24 horas, ya que va a tardar. Y la semana que viene al diurno.

XXXX, desafiante, agresivo, violento verbalmente.

- **Acuerdos y plazos**

XXXX y su situación. Supervisor hablará con el Programa Cuidados a ver si es posible gestionarle, mientras tanto, al menos un centro diurno, ya que desde este programa informan que es el hospital quien debe realizar la derivación (pero están en conflicto). **Semana que viene habrá novedades.**

XXXX. **Re-encuadre en el Mides. Realizarlo en estos días, que no pase de enero.**

XXXX, buscar y pensar con él alguna institución deportiva barrial en la que pueda realizar diferentes actividades a través del pago de una cuota económica. **El tema de la cuota no es solo porque es un ámbito privado, si no que tiene que ver con su auto-estima, para evitar que sienta que es “el de la calle” participando del local, si no que se lo puede pagar y accede a través de ingresos de su jubilación.**

XXXX. **También re-encuadre en el Mides. Realizarlo en enero.**

Espacio de pintura y dibujo. Desde supervisión se encuentra beneficioso para los usuarios y una buena herramienta de equipo la realización de actividades expresivas desde el arte y el intercambio socio-educativo, como el espacio de pintura/dibujo que piensan desde el centro. Al momento de envío del informe supervisor pasó contacto de grupo de recreación “Homoludens”.

Aprovecho para sugerir dos fechas para los re-encuadres (el usuario que vaya antes lo deciden ustedes, de acuerdo a sus necesidades). Son el lunes 28/1/19 a partir de las 16:00, o a las 17:00 una, y la otra el martes 29/1/19 a las 16:00 o 17:00 (prefiero a las 16:00 porque después tengo programada una visita a un centro, aunque puedo ir un poco más tarde).

• **Estado general del centro**

Inadecuado

Poco adecuado

Adecuado

Muy adecuado

Observaciones del estado del Centro

Es un centro muy amplio, exige constante mantenimiento y el rubro que hay disponible no necesariamente cubre todos los arreglos. Aún así se encuentra en condiciones adecuadas para varones en situación de calle.

Los techos son un tema constante, habría que pensar durante el año, para reparar al menos la parte de los techos en las que cae revoque (no todos los techos). Propongo que pensemos estrategias para llevarlo adelante. Por otro lado, presten atención a las acumulaciones de objetos en el patio, el cual tiene unas muy buenas dimensiones pero tal vez pueda dar lugar a rincones en los que se acumule basura. Por ejemplo, al salir por la puerta del “comedor” hacia la construcción del fondo (donde se hace cerámica y biblioterapia), a la izquierda y contra un rincón hay algunos objetos que entiendo son para el mantenimiento de la casa (rodillo, tarros de pintura, bolsas), y que tal vez pueden guardarse en otro lugar. Por un tema de seguridad (y que alguien guarde objetos que no quiera que el equipo encuentre, por ejemplo).

Comparto la preocupación con ustedes sobre el orden y limpieza de los cuartos. También les comento sobre la posibilidad de pintar las paredes de los mismos, y considerar una forma de pintar en los baños, no solo en las paredes, si no en los azulejos de un color que no sea blanco (esto lo hablamos con calma y lo pensamos, hay pinturas sintéticas especiales pero pueden ser caras, aunque no requieren casi mantenimiento, claro que eso depende del cuidado que se tenga para con esa pintura, ustedes me lo comunicarán, ya que están en el día a día).

Seguimos trabajando en conjunto para consolidar lo logrado y mejorar los detalles que siempre aparecen.



*Informe Evaluación de Gestión por convenio
Dirección Nacional de Economía Social e Integración Laboral
División Trabajo Promovido
Programa Uruguay Trabaja*

<i>Nombre del supervisor/a</i>	xxxx
<i>Fecha del informe</i>	9/1/18
<i>Departamento</i>	Canelones
<i>Localidad</i>	xxxx
<i>OSC</i>	xxxx
<i>Referencia N°</i>	1
<i>Cupos/ Plazo</i>	35 participantes.

- 1) **Area Operativa** (medidas de seguridad, herramientas, materiales adecuados y en tiempo/ cumplimiento de las memorias en conformidad con la solicitud de las instituciones públicas, en caso de que haya instituciones nuevas aclarar si el supervisor fue consultado, involucramiento de los participantes en la tarea operativa, entre otros).

Se trabajó en las siguientes instituciones: Esc. 101, liceo 1, jardín 193, Municipio, Plaza de Deportes.

El área operativa de este Convenio, se ejecutó de buena manera. Al inicio se establecieron las coordinaciones con las instituciones implicadas.

El buen vínculo que mantuvo el equipo con éstas, facilitó la logística de trabajo y la generación de un clima agradable de trabajo para el grupo.

Las tareas se desarrollaron de forma adecuada y estuvieron a cargo de los Referentes Operativos, dando cuenta de una solvencia y un buen trabajo de equipo entre ellos y el oficial SUNCA. Esto permitió la organización conjunta de la tarea, además de generar un clima y espacio propicio para el aprendizaje del grupo.

Es una dupla que trabaja en dos subgrupos, previendo la rotación de los participantes por cada uno. Esto permite una gran riqueza, tanto en relación a su propia integración,

así como a la adaptación a diferentes a situaciones y nuevos escenarios de trabajo, contribuyendo de manera importante al aprendizaje del trabajo en equipo. También en lo referente al conocimiento de las diferentes modalidades y estilos de cada Referente.

2) Área Formativa

Comentarios generales sobre:

Talleres transversales (cumplimiento de los contenidos y carga horaria/ valoración de los participantes -contenidos y metodologías/ adecuación del local/ nivel de asistencia, entre otros. Informática (evaluar las características de su implementación)

Se cumplieron con todos los talleres transversales y con Informática tal cual están estipulados en el Pliego, con la carga horaria establecida y con docentes de perfil pertinente a los talleres.

Capacitación específica (cumplimiento de los contenidos y carga horaria/ valoración de los participantes- contenidos y metodologías/ adecuación de las instalaciones/ nivel de participación, etc).

La capacitación específica dictada por UTU fue de “Albañilería”.

Acreditación (Valoración de las estrategias desarrolladas según las características del grupo)

Revinculación educativa. (Participantes que se insertaron en el sistema formal y/o informal en el transcurso del programa y/o manifiestan interés en vincularse con posterioridad al mismo)

4 expresan intenciones de inscribirse este año en ciclo básico, utu .
4 participantes se inscriben en el Programa Rumbo.

3) Acompañamiento social (valoración de las estrategias de acompañamiento individual, colectivo, proyecto personal, existencia de instancias de resolución de conflictos, plenarios/ abordaje de situaciones problemáticas identificadas- adicciones, violencia doméstica, salud mental, trans, discapacidad, y derivados directos. Acceso a beneficios sociales: C.I, C.C, Carné de Asistencia, de Salud) Salud oftalmológica y salud bucal.

Derivaciones a otros programas/ instituciones

Derivaciones a otros programas Mides, instituciones públicas o redes locales que trabajan con problemáticas como adicciones, violencia doméstica y continuidad educativa.

En lo referente al acompañamiento social resulta preciso referir que se realiza un seguimiento cercano de las situaciones, principalmente en lo que respecta al plano individual. Se siguen situaciones personales para facilitar la participación en el Programa y se trabaja en instancias de Plenario en relación a emergentes surgidos en

el proceso.

Asimismo, trabajan en el plano grupal, intentando facilitar el recorrido de los y las participantes a través del Programa.

En relación al área de salud, las acompañantes sociales ejercen un rol fundamental en las coordinaciones para el acceso a servicios de salud, junto a la coordinadora.

La tarea de acompañamiento realizada por la dupla si bien es fácilmente detectable a través de la gestión realizada por las acompañantes sociales, claramente se verifica un trabajo en equipo con los supervisores operativos quienes son en primera instancia los observadores diarios y los receptores de las demandas y emergentes durante el proceso. Los abordajes individuales buscaron no solo el seguimiento de la problemática sino que instaron, desde el rol del acompañamiento, a la reflexión y al fortalecimiento de posibles rutas de salida

Son valoradas en forma positiva las instancias abordadas con los participantes que incluyen además estrategias de acción en los núcleos familiares y entornos sociales de los mismos.

La implementación en forma mensual de los plenarios contribuyó para que los emergentes fueran trabajados desde una perspectiva grupal con temas de interés de los participantes. Las acompañantes sociales de este convenio realizaron el seguimiento de situaciones individuales mediante llamadas telefónicas, entrevistas en situ y visitas domiciliarias, atendiendo a las especificidades de cada situación y apostando al sostén y permanencia en el programa de los participantes

En relación a atención oftalmológica el diagnóstico se realizó en el Hospital de Clínicas y la atención bucal no pudo realizarse de acuerdo a lo esperado ya que el Hospital de Canelones no pudo articular correctamente la atención de lxs participantes.

- 3) Proceso Grupal** (Valoración general del proceso grupal: participación, integración, cooperación, manejo de conflictos, toma de iniciativa, entre otros).
Cómo se trabajo con los participantes que ingresaron como cupo o derivaciones directas al convenio.

Grupalidad muy heterogénea en edades, historias de vida y expectativas que comenzó el convenio con disposición y cierto grado de tolerancia e integración. Pudo ir resolviendo sin mayores inconvenientes los obstáculos que fueron surgiendo.

El proceso grupal se desarrolló acorde a la evolución en el tiempo y a las etapas de evolución ligadas a lo grupal. Se observó como algunos participantes más que otros lograron desarrollar un sentimiento de pertenencia hacia el grupo encontrando en el mismo una instancia para la reflexión y el sostén.

5) Trayectorias laborales - Apoyo a la inserción laboral

Trabajo desarrollado por el TIL (alcances -limitaciones). Estrategias de abordaje desde lo individual y grupal).

Nº de Inserciones formales: 3

Vínculo con el mercado empresarial: Se solicitaron entrevistas vía telefónica y mails.

Se concretaron entrevistas personales de la TIL con diversas empresas en el zona y se acercaron curriculums de participantes.

6) Turismo Social

Evaluación de la instrumentación de este componente de parte de la osc.

El componente de Turismo Social funcionó de forma satisfactoria y fue vivenciado de forma positiva por lxs participantes.

7) Acciones Comunitarias

Evaluación de la instrumentación de este componente de parte de la osc
Plaza de juegos de barrio al cual pertenecían varixs participantes.

8) Equipo técnico (Valoración general del equipo técnico/ conformación y cambios desde la presentación de la propuesta/ fortalezas y debilidades de cada rol/ comunicación intra equipo)

Es un equipo técnico que mostró conocimiento e idoneidad para el desarrollo de la tarea. Logran aprovechar la experiencia de trabajo acumulada de forma positiva, mostrando solvencia en la implementación del Programa, buen manejo de cada uno de sus componentes y que trabaja de forma comprometida con los objetivos del Programa y con la localidad.

Equipo que se mostró abierto y receptivo a pensar juntos estrategias de abordaje de situaciones complejas. Destacándose su apertura a las sugerencias realizadas durante el transcurso de esta edición.

9) Valoración general (Conceptos generales sobre la gestión de la OSC en el convenio según los objetivos generales que se traza el programa. Especificar si hay señalamientos para hacer, pensando en una futura implementación a cargo del mismo equipo técnico.

Se trata de una gestión que ha mostrado responsabilidad y gran compromiso. Se valora muy positivamente, no solo el buen cumplimiento de lo pautado por Uruguay Trabaja, sino también el interés y la preocupación por el abordaje de situaciones complejas, aportando estrategias que permitan potenciar y alcanzar de manera eficaz los objetivos del Programa.



Informe Evaluación de Gestión por convenio
Dirección Nacional de Economía Social e Integración Laboral
División Trabajo Promovido
Programa Uruguay Trabaja

Nombre del supervisor/a	xxxx
Fecha del informe	Marzo 2018
Departamento	Montevideo
Localidad	xxxx
OSC	xxxx
Referencia N°	70
Cupos/ Plazo	25

Evaluación general del funcionamiento del convenio, considerando el Objetivo del Programa y la implementación de los Componentes priorizados.

1) Area Operativa

Medidas de seguridad, herramientas, materiales adecuados y en tiempo/ cumplimiento de las memorias en conformidad con la solicitud de las instituciones públicas, involucramiento de los participantes en la tarea operativa, entre otros.

En lo que hace a la tarea operativa este convenio logró cumplir en su mayoría con lo establecido en las memorias descriptivas de cada Institución. El equipo valoró las condiciones brindadas para los participantes para poder llevar adelante la operativa y en los casos que consideraron que reunían con las mismas aceptaron la intervención.

Por otro lado surgieron dificultades con los materiales, que en algunos casos no estuvieron en tiempo y forma dificultando la organización y el desarrollo de lo planificado inicialmente.

Las tareas realizadas dejaron aprendizajes en los participantes y el reconocimiento de las mismas por sus buenos resultados.

En su mayoría fueron trabajos de pintura, lo que si bien no diversificó el aprendizaje respecto a otras áreas, les permitió profundizar en aspectos técnicos y artísticos que resultaron un impacto

visual muy positivo en el lugar.

2) Área Formativa

Talleres transversales, capacitación específica, acreditación y re vinculación educativa.

Los talleres se realizaron en xxxx donde pudieron disponer de espacios adecuados para la ejecución de los mismos en óptimas condiciones.

Esto facilitó la tarea docente y favoreció el aprendizaje.

En cuanto a la acreditación Primaria, se presentaron 5 participantes a dar la prueba, la que aprobaron los cinco.

En cuanto al taller de informática, contaron con una sala equipada que les permitió acceder a las condiciones necesarias para el desarrollo adecuado del mismo. El docente logró un intercambio con cada participante, individualizando los diversos niveles de aprendizaje por medio de técnicas que colaboraron en la motivación grupal y por ende en los resultados y objetivos propuestos.

La capacitación específica se realizó en dos grupos: electricidad con algunos integrantes del grupo y herrería y soldadura con el resto. Lo que posibilitó la participación según la motivación y elección de los mismos.

Ambos talleres se consideran adecuados a las necesidades de la población, resultando de gran utilidad para aplicarlos en la vida cotidiana y con proyecciones laborales.

En ambos talleres contaron con una parte teórica y otra práctica. En el taller de soldadura se dio mayor visibilidad a los aprendizajes dado que realizaron objetos que tienen un potencial para ser comercializados.

Se vincularon a secundaria 4 participantes de los cuales 2 lograron continuar con el curso.

3) Acompañamiento social y Proceso Grupal

Valoración de las estrategias de acompañamiento individual, colectivo, proyecto personal, trámites de documentación, derivaciones a otros programas/ instituciones. Valoración del proceso grupal, participación e integración general y trabajo con cupos y/o derivaciones directas al convenio.

En cuanto al grupo, podemos decir que en un proceso de construcción se logró pertenencia al mismo, trabajando de manera solidaria e inclusiva de las diferencias. Logrando integrar la propuesta, pudieron aflorar conflictos que fueron trabajados en diversas instancias.

Se construyeron vínculos fuertes que trascendieron los espacios meramente grupales, apoyándose mutuamente en instancias que requerían de sostén.

Se realizó el acompañamiento del grupo con diversas estrategias de abordaje, por un lado tomando el grupo como unidad de trabajo, interviniendo a través de los emergentes y luego con temas específicos usados como disparadores, que fueron llevados a plenarios. Tomando esta técnica como facilitador participativo.

Se abordó la construcción del Proyecto Personal siguiendo las fortalezas de cada uno, apoyando en la construcción real del mismo dadas las condiciones y capacidades. Generando espacios colectivos e individuales que apuntaron a la reflexión.

En cuanto a la gestión de documentación y atención en Salud, lograron realizar la atención odontológica en muchos casos terminaron el tratamiento y en otros continúan con el mismo.

Se realizaron los diagnósticos y la atención en salud oftalmológica.

Se realizaron varias derivaciones según lo requerido en diversas situaciones abordadas a nivel individual; a Pronadis, BPS, ETAF, UCC, MVOTMA, INAU y salud mental.

Hubo derivaciones directas de Jóvenes en Red, SAF (Servicio de Abordaje familiar) y DINALI.

4) Trayectorias laborales - Apoyo a la inserción laboral

Trabajo desarrollado por el TIL en trabajo dependiente y enfocado a la Economía Social. Estrategias de abordaje individual y grupal.

El TIL trabajo de manera coordinada con el equipo técnico, intercambiando con acompañante social para interiorizarse acerca del proceso grupal y algunas características personales que ayudaron a delinear el perfil del participante.

Se enfocó el tema en cuanto a inserciones laborales y economía social, dos integrantes presentaron interés en generar proyectos productivos, los mismos fueron presentados a emprendimientos de MIDES, los que fueron evaluados y en primera instancia no se consideraron viables dado que necesitaban la aprobación de otras Instituciones.

Se realizaron curriculums y se presentaron en distintas empresas.

5) Equipo técnico y Valoración general

Valoración general del equipo técnico/ conformación y cambios desde la presentación de la propuesta/ fortalezas y debilidades de cada rol/ comunicación intra equipo.

Conceptos generales sobre la gestión de la OSC en el convenio según los objetivos generales que se traza el programa. Especificar si hay señalamientos para hacer, pensando en una futura implementación a cargo del mismo equipo técnico.

Este equipo contó con la fortaleza de haber intervenido en otras ediciones del Programa, teniendo un conocimiento cabal del mismo.

En cuanto al acompañamiento social, se trabajó teniendo en cuenta las individualidades aceptando las diferencias y apuntando a reforzar las fortalezas. Construyendo el Proyecto Personal desde las posibilidades reales de cada situación.

En lo que hace a la tarea Operativa, cumplieron en su mayoría con lo solicitado por las instituciones, logrando un trabajo satisfactorio en todos los casos. Dejando una experiencia positiva en todos los participantes, tanto por el aprendizaje, como por el reconocimiento que les llegó de cada Institución.

En cuanto a los roles dentro del equipo, si bien se identifican con claridad, se observa que en algunas ocasiones, la figura de uno de los referentes operativos que se pliega más a la demanda del grupo que al sostén esperable desde su propio rol.

Por otro lado, se observó la necesidad de una presencia más activa desde el rol de coordinador frente a estas situaciones, entendiendo que es quien articula los roles a la interna del equipo y por ende tiene la mirada puesta en ello, con una distancia adecuada que le permite intervenir en este sentido dando aportes para revisar las prácticas cotidianas y generando intercambios que posibiliten plantear las dificultades.

Se sugiere revisar estos temas, en cuanto al manejo adecuado de la distancia del equipo respecto a los participantes a la hora de intervenir con el grupo; así como poner la mirada en cuanto a la articulación complementaria de los roles a la interna del equipo.

Se valora la escucha, disposición y apertura que ha manifestado el equipo frente a señalamientos desde la supervisión. Abiertos a los cambios en pos de mejorar y aportar para el buen funcionamiento del Programa.



Informe Evaluación de Gestión por convenio
Dirección Nacional de Economía Social e Integración Laboral
División Trabajo Promovido
Programa Uruguay Trabaja

Nombre del supervisor/a	xxx
Fecha del informe	19 de marzo de 2018
Departamento	Lavalleja
Localidad	xxxx
OSC	xxxx
Referencia N°	44
Cupos/ Plazo	35

Evaluación general del funcionamiento del convenio, considerando el Objetivo del Programa y la implementación de los Componentes priorizados

1) Area Operativa

En relación a las tareas que figuraban en la memoria de este convenio se cumplió con todas las instituciones a excepción del Correo donde sus encargados decidieron posponerlo para el próximo año por temas presupuestales.

Por otro lado se realizaron tareas en escuela N° 4 que no figuraba en la memoria. Asimismo en la Asociación Civil Gianarelli que prestó sus instalaciones para el desarrollo de los talleres transversales así como capacitación específica, y utilización como cantón. La misma contaba con disponibilidad para la compra de materiales lo que permitió la diversificación de tareas que generaron aprendizajes importantes para los participantes: sanitaria, revestimiento de paredes reparación de pisos de madera, colocación de pisos de cerámica, instalación de cielorrasos de pvc. Por otro lado la vinculación a esta A.C. a través de U.T. permitió que los participantes pudieran conocer y eventualmente usufructuar los distintos talleres que se brindan en la misma y que se constituya en un referente institucional para una comunidad tan pequeña.

Desde la supervisión se transmite que todas las solicitudes de tareas por parte de instituciones que no lo hicieron en el momento del relevamiento de tareas a través del link enviado desde la O.T. deben ser aprobados desde el Programa a través de la supervisión quien además hará la consulta pertinente a la O.T.

Así ocurrió con esta As. Civil la cual no podía solicitar tareas por no ser una institución pública, pero que debido al papel que jugó para la ejecución del Programa y el compromiso que mantiene con la comunidad, tanto desde la Dirección Departamental de MIDES como desde la supervisión se consideró totalmente apropiado colaborar con la misma, ya que además se descuenta su colaboración en futuras ediciones del Programa.

Respecto al involucramiento de los participantes en esta dimensión del Programa, hay que señalar que, más allá de las diferencias individuales, se logró un buen compromiso promedio, en cuanto a aspectos transversales : cumplimiento de normas, horarios, trabajo en equipo, respeto a lineamientos del equipo técnico y especialmente a los referentes operativos. Asimismo la mayoría de los participantes se motivaron con la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos que les aportaran para eventuales inserciones laborales y/o aplicación en sus propias viviendas.

Ello se vio reforzado por la buena disposición del oficial SUNCA para transmitir sus conocimientos tanto en relación al oficio (considerando que tenía la idoneidad necesaria) como a las medidas de seguridad donde demostró responsabilidad en la observancia de las mismas y buena receptividad por parte de los participantes.

2) Área Formativa

Preocupa que no se hayan presentado a la prueba de **Acreditación de Primaria** los 3 participantes que no habían completado este ciclo formativo. No se entiende cuando se dice en el informe Final: ***“los cuáles no realizaron la prueba por no llegar la información en el tiempo correspondiente”***. Esta información es de carácter general y es responsabilidad del coordinador del equipo asegurarse que la maestra y As. Ss. manejen la misma con anticipación y precisión. Ya se sabe que el período en que habitualmente se presentan los participantes es entre primer y segunda semana de diciembre cada año, sólo había que confirmar con la Dirección Sectorial de Educación para Jóvenes y Adultos de CODICEN el día, lugar y hora exacta. Además existen 3 períodos más a lo largo del año.

Se valora el compromiso en reparar esta situación cuando se plantea que ***“Se coordinara para el próximo año convocar a dichos participantes para realizarla.”***

En relación a la **capacitación específica** cuyo contenido fue de Introducción a la Gastronomía, también se valora la preocupación y esfuerzo del equipo y en especial del coordinador para crear las condiciones necesarias para que la misma se desarrollara en el local de la Asociación Gianarelli y ante la imposibilidad de contar con un lugar previsto para tal fin. Ello significó que se reacondicionara del punto de vista edilicio el espacio de cocina, que se encontraba totalmente inhabilitado para ello. La experiencia de la docente designada de UTU, con el perfil de población, así como su identificación con los objetivos del Programa determinaron que la misma (docente y contenidos) tuvieran un nivel de aceptación y aprovechamiento de parte del grupo que redundó en beneficio de los participantes, si bien se evalúa desde el equipo que su pertinencia no es muy alentadora en cuanto a las posibilidades de inserción laboral local.

3) Acompañamiento social y Proceso Grupal

Se valora especialmente las acciones de seguimiento de situaciones individuales que realizó este equipo sobre todo de parte de las Acompañantes Sociales. Esto se manifestó en varios aspectos:

- en materia de obtención de prestaciones o servicios que les corresponden de acuerdo a su situación de vulnerabilidad: gestiones en UTE, OSE, MIDES, BPS, etc. En este sentido personalmente entiendo que este equipo ha logrado captar la importancia de asegurarse que los participantes no sólo conozcan sus derechos como ciudadanos sino también y sobre todo que los ejerzan. La forma de acompañamiento en este sentido puede variar desde la simple información para que ellos mismos realicen las gestiones, pero también en aquellos casos donde ello no es posible, por debilidades propias de algunas situaciones particulares, implica un acompañamiento o seguimiento más directo que es lo que este equipo a través de las As. Ss. realiza.
- Asimismo en situaciones de vulnerabilidades específicas como por ej. situaciones de violencia doméstica, y a pesar de no tener recursos comunitarios específicos, realizaron abordajes de estas situaciones desde su formación pero sobre todo desde su compromiso con los objetivos del programa y el perfil de población con que trabajamos,

- sin limitarse al fundamento de “no tenemos recursos”.
- Asimismo supieron trabajar en red por ej. con CAIF para revincular a hijos de participantes, también con liceo, ASSE....
 - Según informe del equipo se trabajó con 5 participantes a partir del Proyecto Personal la revinculación educativa, aspecto muy valorado y promovido desde el Programa como forma de lograr inserciones laborales de mejor calidad, sobre todo con participantes jóvenes.

En cuanto al **proceso grupal**, en las oportunidades en que esta supervisora tuvo contacto con el grupo a través de las visitas, se encontró un grupo participativo, con un nivel de camaradería y también de espontaneidad en la forma en que se relacionaban entre ellos y con el equipo que denotaba el nivel de integración del grupo así como de comodidad con los técnicos del técnico, donde si bien había una diferenciación de roles clara no se percibía ambiente de asimetría en el vínculo, sino todo lo contrario.

Asimismo la oportunidad de presenciar un plenario llevado adelante por las As. Ss. dio cuenta de una metodología que promovía la iniciativa y participación con dinámicas que utilizaban lo lúdico como “gancho” para el tratamiento de temas importantes que llevaban a la reflexión y con cierres muy adecuados por parte de las As. Ss.

En el mismo sentido los componentes de Salud Bucal y Oftalmológica han tenido un nivel de ejecución bastante importante a pesar de haber comenzado tardíamente, y también acá ha sido sustancial el compromiso y seguimiento del equipo, dinamizando todos los aspectos de coordinación con los responsables de los prestadores .

4) Trayectorias laborales - Apoyo a la inserción laboral

En el informe del equipo se da cuenta de una serie de acciones y tareas llevadas adelante por el TIL que coinciden con las líneas planteadas desde el Programa para este componente. Sin embargo llama la atención que no se haya establecido contacto con empresas tanto públicas como privadas, no sólo de la localidad sino de la zona de influencia. Ésta es una de las tareas que se solicitan y se considera muy importante, porque más allá de que no pueda redundar en lo inmediato en una inserción laboral, es dar a conocer un Programa que trabaja con personas consideradas por la comunidad y eventuales empleadores como “no empleables” y que el TIL debe poder revertir ese imaginario, informándoles sobre el proceso que realizan los participantes en U.T. Y determinan que muchos/algunos de ellos pasen a ser “empleables”. En ese sentido también la entrega de C.V. O posibilidad de hacer una visita guiada a la empresa o mantener entrevista del grupo con los responsables de la misma, constituyen oportunidades que hay que procurar y aprovechar, ya que cambian la perspectiva de los participantes sobre la idea previa que tenían.

Entiendo que en próxima edición del Programa se deben realizar estas actividades por parte del TIL. Igualmente en lo que refiere a la posibilidad de dar a conocer las leyes a que hace referencia “Objetivo Empleo” y “Empleo Juvenil”. Si bien es cierto que el MTSS es responsable de difundir estas opciones al empresariado nacional, también entendemos que el TIL en esos acercamientos personales puede facilitar esta información en el nivel local.

Se valoran las derivaciones de los dos emprendimientos a EMPRORED y el trabajo con 4 participantes con este perfil. Ello da cuenta de una coordinación con el técnico referente de ese Programa que permite apoyar aquellas iniciativas que son viables. No obstante se observa la ausencia del TIL de este convenio a la reunión organizada en la O.T. entre todos los TIL de los convenios de Lavalleja y el Referente de EMPRORED, ya que estos espacios permiten el intercambio entre varias personas que sin duda es más enriquecedor que los contactos bilaterales.

5) Equipo técnico y Valoración general

En términos generales se evalúa muy positivamente el trabajo realizado en esta edición por el

equipo. Se caracterizó por su responsabilidad y compromiso para con los lineamientos del Programa y para con el grupo de participantes y situaciones particulares de los mismos como ya se destacó.

Un ejemplo de ello fue la preocupación y búsqueda de solución a la situación de una participante con graves problemas de vivienda donde se hicieron todos los esfuerzos y se estuvo en la búsqueda de alternativas posibles que comprometían a los integrantes del equipo más allá de su contrato laboral. Lamentablemente no se pudo solucionar el tema en los tiempos del Programa, pero es un pendiente que este equipo asumió como desafío y desde esta supervisión se intentará apoyar.

Lo mencionado en párrafos anteriores se refiere a los 5 integrantes permanentes del equipo sin excepción entendiendo que funcionan como un verdadero equipo de trabajo.

Por otro lado se encontró de parte del coordinador del mismo, una actitud siempre dispuesta a todos los requerimientos, solicitudes, etc. que desde la supervisión se realizaron. Mostrando además un verdadero interés en superar todos los escollos o dificultades que se presentaron para poder cumplir los objetivos del Programa. Siempre abierto a las sugerencias que se planteaban tanto desde la supervisión como de la O.T. lo que sin duda allana el camino para las coordinaciones con otras Direcciones/Programas MIDES, así como permite que los participantes tengan claro la referencia institucional de este Ministerio, que a pesar de no tener una presencia estable físicamente en la localidad, es un recurso que existe a nivel departamental y al cual dirigirse (más allá de las dificultades materiales) para sus demandas.

En ese sentido también este convenio participó de la propuesta del llamado de la División Socio Cultural de la Dirección Nacional de Promoción Socio Cultural, encarado como una actividad comunitaria que daba la oportunidad de generar vínculos e integración con otros actores de la localidad. Si bien la misma no tuvo la repercusión esperada como se menciona en el informe del equipo.

Sólo se observa la omisión frente a la presentación de los participantes que debían dar la prueba de Acreditación de Primaria. Ya se abordó este tema en el ítem correspondiente, y se sugiere estar atentos a esto en próximas ediciones del Programa.

A.S. Viviana Ferreira
Supervisora Programa Uruguay Trabaja
División Trabajo Promovido
Dirección Nacional de Economía Social e Integración Laboral
Ministerio de Desarrollo Social



Informe Evaluación de Gestión por convenio
Dirección Nacional de Economía Social e Integración Laboral
División Trabajo Promovido
Programa Uruguay Trabaja

Nombre del supervisor/a	xxxx
Fecha del informe	Mayo 2018
Departamento	Cerro Largo
Localidad	xxxx
OSC	xxxx
Referencia N°	27
Cupos/ Plazo	35 participantes

1) Area Operativa

En lo que respecta a el área operativa, se realizaron operativas en 12 instituciones, quedando pendientes 3 debido a la demora en la llegada de los materiales, de todas formas el equipo logró rearmar el cronograma incorporando nuevas operativas en otras instituciones así como intercambiando con las del otro convenio de xxxx. Se hicieron las coordinaciones previas al inicio del convenio con las Instituciones que formaban parte de la memoria lográndose un buen vinculo y reconocimiento de mismas. Ambos referentes operativos tiene experiencia en el programa por haber trabajado en ediciones anteriores. Lograron una muy buena planificación de las tareas y un vínculo fluido con los participantes. El grupo fue dividido en dos subgrupos desde el comienzo del programa y los mismos fueron rotando de instituciones y tarea operativa.

2) Área Formativa

Las capacitaciones transversales, se desarrollaron de forma muy positiva, cumpliéndose con la totalidad de las temáticas señaladas desde el Programa y respetándose el cronograma presentado al inicio del mismo. El espacio que se utilizó para llevar adelante los talleres y capacitaciones fue muy adecuado , ya que contó con las condiciones necesarias para su buen desarrollo.

Alfabetización Digital, la misma se llevó adelante en la sala de informática del local de

la Osc, la cual está perfectamente equipada y acondicionada para este fin. Esta capacitación se dio de manera muy adecuada.

Capacitación específica. Este año se optó por Obra en Yeso dictada por UTU. Los docentes utilizaron una metodología dinámica, participativa y tuvieron un muy buen relacionamiento con los participantes y con el equipo. La capacitación fue evaluada de manera muy satisfactoria y los participantes se mostraron interesados en las diferentes temáticas.

Acreditación Educativa. La estrategia desarrollada por la maestra fue muy adecuada, desempeño su rol con gran compromiso y dedicación. Al comienzo se realizó una nivelación general con todo el grupo. Luego continuó su trabajo con los participantes que no terminaron Primaria, teniendo como objetivo la preparación de la prueba de Acreditación. Se presentaron siete participantes, donde tres de ellos realizaron la prueba especial y los otros cuatro la prueba común y aprobaron todos.

Turismo Social: El destino elegido para el turismo social fue Rocha. La jornada se desarrolló de forma correcta pero se visualizaron debilidades en cuanto a la recreación ya que las personas no tenían demasiada experiencia en esta modalidad.

3) Acompañamiento social y Proceso Grupal

En esta área las acompañantes lograron una muy buena estrategia de abordaje tanto de manera individual como grupal. Ambas contaban con experiencia de trabajo en el programa lo cual favoreció el abordaje de las necesidades, fortalezas y dificultades del grupo, así como también de sus individuales. Se visualizó un buen manejo y comprensión de su rol, dando cuenta de un buen conocimiento de los recursos, las redes e instituciones de la zona. Respecto al abordaje del Proyecto Personal, fueron pertinentes los espacios generados por el equipo y las acompañantes sociales para trabajar las diferentes dimensiones.

La mayoría de los participantes contaron con la documentación al día. Con respecto a atención oftalmológica y salud bucal, se llevaron adelante sin inconvenientes, realizando primeramente diagnósticos y posteriormente la atención de los participantes que así lo necesitaron.

En cuanto a la orientación y derivación a otros Programas, se considera que la forma de trabajo fue muy adecuada. Las derivaciones que se realizaron fueron: ASSE, Salud Sexual y reproductiva, Centro de Rehabilitación Psicosocial (Salud mental) Barrio Hipódromo, Cercanías, Emprendimientos Productivos de Mides, Socat, SVBG, BPS, Pronadis, UCDIE, CEPE, INEFOP, Centro Comercial, CETP; CES, UDI (Unidad de impedidos y discapacitados) policlínicas barriales de ASSE. Corte Electoral, CAIF, Poder Judicial (Defensoría de Oficio), SOCAT.

El grupo estuvo conformado por participantes derivados de los programas de SVBG, Jóvenes en Red y UCC así como también cupos por discapacidad. Los mismos se integraron muy bien al grupo logrando sostener hasta el final. Se realizaron las reuniones pautadas desde el programa entre el equipo técnico y los referentes de los diferentes programas.

Se considera que el proceso grupal estuvo muy bien orientado y acompañado en cada área, observándose un muy buen proceso, con manejo de conflictos, participación y

apropiación de las diferentes áreas del Programa.

4) Trayectorias laborales - Apoyo a la inserción laboral

La técnica encargada de esta área fue Grishel Mederos, desde un comienzo elaboró el plan de trabajo y las estrategias a desarrollar con los participantes. Fue muy acertado y pertinente su desempeño, ya que realizó una tarea a la interna del grupo relevando sus intereses y demandas así como también hacia afuera a nivel público y privado, estableciendo conexiones con empresas, consultoras de personal, organizaciones sociales, entre otros. Desde la supervisión se valora positivamente su trabajo con los participantes tanto a nivel individual como grupal, logrando muy buenos resultados.

Vínculos con instituciones y empresas : EMPRESA SACEEM, MTSS, CENTRO UNIVERSITARIO UNIFTEC, CEPE, INJU CORRECAMINATA 5K, EMPRESA VIELIMAN, IDCL, OSE, CENTRO COMERCIAL DE LA CIUDAD DE MELO, MIDES, EMPRESA CIELO AZUL S.A., INEFOP, FRIGORÍFICO PUL S.A, Dirección de Medio Ambiente y la oficina de Bromatología e Higiene de la IDCL, ASOCIACIÓN DE LICENCIADOS EN RELACIONES LABORALES, TATA S.A., EL DORADO, TIENDA PAPÁ, HOTELES, TIENDA GUAPA y PROYECTO CONTAINER.

En lo que respecta a la empresa SACEEM tres participantes de este convenio quedaron sorteados para el llamado de peones prácticos en el marco de la Ley 18.516, para la obra Leasing.

A nivel de la articulación con otros Programas Mides (DINESIL), la TIL pudo establecer las conexiones necesarias y hacer las derivaciones pertinentes. En un principio derivó a cinco participantes al Programa Fortalecimiento de Emprendimientos Productivos pero luego por diferentes motivos se concretaron tres.

5) Equipo técnico y Valoración general

Es un equipo que llevo adelante una muy buena gestión. Cada uno de sus integrantes mostró conocimiento y capacidad para el desarrollo de la tarea en lo que respecta a su rol. Es un equipo que al conocer los objetivos y los diferentes componentes del programa logro aprovechar la experiencia de trabajo acumulada y se mostró abierto y receptivo a pensar juntos estrategias de abordaje de situaciones compleja. Se destaca la presencia de todos los integrantes del equipo así como los diferentes talleristas en todas las instancias de supervisión.

5 Resultados Componentes 1 y 2: Servicios fijos

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante las estrategias 1 y 2 de la metodología (encuestas y entrevistas respectivamente), aplicadas a la totalidad de los equipos técnicos, en este caso de los dispositivos de atención fijo del SVBG. Se pretende realizar un análisis exhaustivo de los distintos aspectos que hacen a estos dispositivos, contemplando la heterogeneidad de los servicios así como se destacan elementos comunes a los 13 dispositivos de atención fija.

El contenido del capítulo es el siguiente: en primer lugar la conformación de los equipos técnicos de los dispositivos fijos, la dinámica de trabajo y organización interna; en segundo lugar se desarrollan las tareas de atención que realizan, la cantidad de consultas y el sistema de registro que utilizan en todos los dispositivos fijos; luego se realiza un diagnóstico de los recursos humanos con los que cuenta y las percepciones del equipo acerca de las condiciones laborales identificando algunas necesidades; en el cuarto apartado se presenta una caracterización de los recursos materiales que disponen, recabados estos datos principalmente de la encuesta aplicada; la valoración que tiene el equipo del rol de la supervisión y del vínculo con Inmujeres en quinto lugar; a continuación se analiza el vínculo con el dispositivo móvil de su departamento, si es que lo tiene; luego se presentan los resultados respecto al vínculo con la oficina territorial y los programas MIDES y finalmente articulaciones y coordinaciones interinstitucionales que el dispositivo fijo establece a nivel local, analizando las demandas del SVBG hacia las diferentes instituciones y las recibidas desde éstas hacia el SVBG.

5.1 Equipo de trabajo y coordinación interna

5.1.1 Conformación de los equipos

La cantidad de trabajadores por servicio fijo está contemplada en los Términos de Referencia (TDR) de los SVBG, donde se establece que éstos deben contar con cinco técnicos. En función de los datos recogidos, se observa que este número de técnicos –aunque con amplia mayoría de mujeres, por lo que corresponde hablar de técnicas- es la regla en los distintos servicios, aunque dado el momento específico del relevamiento, se observan algunas pocas variantes en el número de integrantes del equipo técnico (estas variaciones se pueden deber a la renuncia de alguna técnica y a la toma de posesión de otra).

Cantidad de trabajadores por servicio fijo	
Montevideo	10
Artigas	5
Canelones	5
Colonia	5
Florida	5
Lavalleja	5
Maldonado	4
Paysandú	5
Río Negro	5
Rivera	5
Rocha	5
Salto	8
Tacuarembó	5
Total	72

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

Los equipos de trabajo en esta modalidad están conformados por cinco técnicos de distintas áreas: una técnica del área psicológica, otra del área social (generalmente trabajadora social), dos técnicas del área legal y una integrante que se encarga de las tareas administrativas y/o de secretaría.

Los servicios fijos centran su función en la atención tanto psicosocial como legal.

La atención psicosocial consiste según el Protocolo en entrevistas de recepción, seguimiento y orientación desde una perspectiva de género con la finalidad que las mujeres puedan salir de la situación de violencia doméstica y promover el ejercicio de habilidades y recursos que contribuyan a su fortalecimiento como persona y a la apropiación de sus derechos.

En los casos en que se requiere un seguimiento terapéutico, la terapia se hace en coordinación con otras instituciones. Los técnicos encargados de esta atención cuentan con 15 horas de trabajo semanal cada uno.

La atención legal la realizan dos técnicos con roles diferenciados, el de procurador y el de abogado. El primero cuenta con 10 horas semanales y se encarga principalmente de las tareas de procuración, seguimiento de expedientes, etc. El segundo, al igual que el resto de los técnicos, cuenta con 15 horas de trabajo semanales y se encarga del patrocinio y asesoramiento legal. En la mayoría de los casos ambos técnicos son abogados egresados, por lo que en algunos servicios, optaron por distribuir de forma pareja la carga de horas semanales y las tareas asignadas.

Esta modalidad de trabajo se mantiene a nivel general en todos los servicios, con excepción de Montevideo donde, si bien se brinda asesoramiento legal, no se hace patrocinio y en los casos que lo requieren son derivados a otros servicios de la comunidad que sí lo hacen.

Si bien el Protocolo establece las funciones y determina en qué casos se debe realizar patrocinio legal, se recogen algunas sugerencias que realizan algunos equipos técnicos. En algunos casos se plantea que el Protocolo es limitado y actúa como *“obstáculo para la atención de la mujer”* porque quedan excluidos

algunos aspectos legales que no se vinculan directamente con la situación de violencia doméstica pero que atañen a la situación de la mujer (tenencia de los menores, pensión alimenticia, régimen de visita de los hijos, etc.). Estos aspectos son atendidos generalmente por abogados de oficios, o particulares, que no necesariamente están “sensibilizados” con la temática, dificultando el abordaje adecuado del tema.

En otros casos se considera que extender el servicio en el área legal no garantizaría una mejor atención y es inviable en dos aspectos: por los altos costos que tendría que asumir el servicio y porque consideran que ampliar el trabajo de los abogados es incompatible con las horas destinadas a las tareas y con la remuneración que perciben.

Finalmente, las tareas de los administrativos se centran en funciones de secretaría y son los responsables de llevar la agenda de consultas, como también los encargados de digitar las fichas de ingresos en el EPIDATA⁶, información que es enviada al Sistema de Información de Género del INMUJERES.

5.1.2 Reuniones de coordinación interna

Se encuentra establecido en el Protocolo que los servicios deben realizar una reunión de coordinación interna con una frecuencia mensual y de cuatro horas de duración. De estas reuniones deben participar tanto los equipos fijos como los móviles -en aquellos servicios que cuentan con dispositivos móviles- y deben suspenderse las actividades de atención durante la reunión.

Partiendo de esta determinación de cuatro horas de reunión mensual, cada servicio opta por distribuir las de diferentes formas. Algunos realizan dos encuentros mensuales de dos horas, otros realizan un encuentro mensual de cuatro horas y otros realizan una reunión semanal de una hora. Únicamente un servicio afirmó al momento de la entrevista que las reuniones de coordinación interna se encontraban suspendidas, pero lo vivían como una falta.

Estas reuniones se plantean con la finalidad de generar un espacio de comunicación y coordinación del trabajo así como una instancia de intercambio, reflexión grupal y definiciones de criterios comunes.

“Sí, todos los viernes nos reunimos, tanto el equipo fijo como el móvil, y ahí se plantean las situaciones más de riesgo que existan y ahí evaluamos las estrategias de ayuda a la mujer, de acuerdo a los distintos puntos de vista. (...)Y hacemos el acta y según el acta es cómo vamos trabajando durante la semana con la mujer, las estrategias que se plantearon, lo que fuimos viendo entre todas”. (P1)

Si bien en la mayoría de los servicios se destaca un buen nivel de comunicación y de coordinación en el trabajo, se identifican las reuniones de coordinación como espacios fundamentales para el buen funcionamiento del equipo.

“Para nosotros es sumamente importante porque en realidad es el momento que tenemos para desahogar todo lo de la semana, para ver, para saber dónde estamos parados, qué vamos a hacer con las mujeres, es sumamente importante, es necesario.” (I1)

Existe cierto consenso en la percepción de los diferentes servicios acerca de estas instancias de coordinación. Generalmente son consideradas centrales en la dinámica de funcionamiento de los equipos técnicos. Se configuran como espacios de coordinación y planificación del trabajo, a la vez que en muchos momentos sirven como espacios de contención, necesarios para enfrentar las situaciones con las que trabajan a diario.

⁶ Software libre de digitación e ingreso de información.

“Fundamentales porque todas las decisiones son equipo, si nosotros no tenemos la respuesta inmediata siempre consultamos al equipo por cualquier caso, se consulta de todos los casos, si tenemos 10 consultas en la semana esas 10 consultas son trabajadas en la coordinación, porque no podemos decidir y definir cosas por criterio único, se trabaja muy bien en ese sentido. Y son necesarias, las coordinaciones son fundamentales para el equipo”. (B1)

A su vez las reuniones son espacios centrales de intercambio técnico, a partir de la colectivización de información de las diferentes situaciones, se piensan, intercambian y definen algunos criterios y estrategias de abordaje. Cada técnico aporta desde su formación y desde su trayectoria, al estar los equipos conformados por distintas disciplinas y diferentes tiempos de trabajo en la temática.

E1: “...te da otra perspectiva saber de todos los casos y compartirlos, porque cada uno por su formación profesional lo enfoca principalmente desde el punto de vista legal, en caso de que corresponda etc. etc. Está bueno en la coordinación que cada uno reciba el aporte de la asistente social, de la psicóloga, informarse también, esa conjunción de aportes te dé mucho más luz a lo que es el tema”. (K1)

Asimismo en las reuniones se realizan informes de determinados casos que es necesario derivarlos a otras instituciones y se piensan y coordinan otras derivaciones.

EM – Y las reuniones de coordinación de uds con qué frecuencia las hacen?

E1 – todas las semanas

EM – y qué dedican un día en la semana?

E3: Y usamos ese día en general, para hacer informes de vivienda. Viste que hay un convenio Mides y el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, entonces las mujeres que cumplan con cierto requisito, que hayan venido por lo menos seis meses acá al servicio, que tengan un sueldo que sea más o menos de 7000 pesos, bueno que cumplan ciertos requisitos, hay que hacer un informe para que se las subsidie en una ayuda económica para le paguen un arrendamiento por lo menos un año o dos años. Entonces ese día lo utilizamos para eso, para poder coordinar ese tipo de informes que son un poquito largo.

I: ¿Implican capaz más que una disciplina?

E1: En realidad tenemos que estar el equipo, evaluar la situación de esa mujer puntual, estar todo el equipo de acuerdo para partir de ahí.

E1 – sí, pero además nos estamos viendo puntualmente una o dos veces por semana, pero además estamos constantemente hablando. (I1)

Algunos servicios plantean que dada la importancia y centralidad de los espacios de coordinación para trabajar las distintas situaciones que se atienden y que en el último tiempo se ha incrementado el número de mujeres consultantes, debería contarse con más horas de reunión.

“Resulta insuficiente el tiempo, a veces no nos da el tiempo que tenemos para trabajar, sobre todo éste año que hemos tenido más casos, más situaciones y que sentimos que son cuatro horas pero...” (E1)

5.2 Tareas de atención, consultas y sistema de registro

En los servicios fijos se hace especial hincapié en la función de atención, tal como se indica en el protocolo de INMUJERES, tanto psicosocial como legal. Se propone trabajar con mujeres mayores de 18 años en situación de violencia basada en género. La atención radica principalmente en el asesoramiento y patrocinio legal, contención y apoyo psicosocial y seguimiento de las situaciones.

A fines de 2012, plazo cercano al tiempo en que se realizan los relevamientos –cualitativo y cuantitativo–, se amplió el espectro de situaciones con las que trabajan los servicios integrándose a todas las situaciones de violencia basada en género. Hasta dicho momento, como estipulaba el Protocolo y los TDR de contratación con las OSCs la atención era a mujeres en situación de violencia doméstica. En este momento la atención se asocia además a mujeres en situaciones de acoso laboral y una primera atención a situaciones de trata de personas.

El objetivo general de la intervención de los SVBG, según establece el Protocolo es: *“Promover el restablecimiento de los derechos vulnerados de las mujeres adultas en situación de violencia doméstica, por parte de su pareja varón, procurando prevenir nuevos prejuicios y contribuyendo a la igualdad de las relaciones de género”* (pág. 25).

En la búsqueda por cumplir dicho objetivo los dispositivos de atención fija realizan el servicio de primera atención a las mujeres mayores de edad años víctimas de violencia. El mismo consiste en realizar un primer diagnóstico de la situación de la mujer, identificar los factores de riesgo que urge resolver y en el caso de ser necesario derivar o coordinar el abordaje con otras instituciones. Asimismo la primera consulta apunta al fortalecimiento y empoderamiento de la mujer desde un primer encuentro ya que llegan con niveles de autoestima muy bajos, brindándoles la mayor cantidad de información posible acerca de sus derechos. El asesoramiento legal como el apoyo emocional son muy fuertes en el primer encuentro.

E1 – “El servicio fijo, tal como establece el protocolo, se dedica a la atención de mujeres víctimas de violencia de género, que hayan o estén sufriendo violencia de su pareja o ex pareja. Y la tarea es asesoramiento, orientación, fortalecimiento, empoderamiento en derechos prácticamente haciendo un resumen de lo que es en realidad, es eso. Se le asesora en cuanto a la ley, en cuanto a sus derechos, o sea como Sujeta de derechos la mujer, se les explica de qué manera se puede elaborar el mecanismo de denuncia -en caso que ella decida hacerlo-, y luego todo el patrocinio del juicio en el caso de que la mujer se decida a hacer la denuncia.

E2 – Y desde el lado psicológico, hacer la parte de autoestima, fortalecimiento, lo que pueda sostener, acompañarla en todo lo que es la situación y ayudarla a salir adelante. Aprender a poner límites, sus derechos también como persona, como sujeto de derecho.

E1 – O sea como siempre les decimos a las consultantes no hacemos magia, hacemos trabajo en equipo, les damos unas herramientas de acuerdo a lo que nosotros sabemos para que ellas lo apliquen en la vida diaria. La idea no es separar a la pareja sino que la mujer -si toma la decisión de hacer la denuncia- se la va a ayudar en ese proceso. Si decide quedarse, la cuestión no es juzgarla, sino que entienda que ella puede marcar límites y hacerse valer como sujeto de derechos.” (P1)

En los casos que es posible generar una continuidad en la atención se apunta a construir un proceso de salida de la situación de la violencia que vive la mujer, realizando un acompañamiento y seguimiento del mismo.

E3 – “Y después se le hace una nueva cita que generalmente se le hace a los diez días-ahora se está haciendo cada quince porque es mucha la demanda- y ahí se continúa un

seguimiento. En realidad la fortaleza está en eso en la fortaleza y en el proceso. Tratamos sí como decimos, porque a veces vienen a una primera entrevista en una temática tan difícil, a veces son derivadas de otro lugar, entonces como que vienen porque desde el CAIF le pidieron que viniera, como que todavía no están seguras de tomar esos pasos. Vienen una vez y esperan un tiempo, y después por ahí no vienen a la segunda entrevista, pero al tiempo sí vuelven cuando hay otro episodio de violencia, entonces por eso en la primera entrevista es la mayor información. Pero igualmente siempre lo que se trata de continuar es el proceso, de que siga viniendo: si hace la denuncia para que pueda mantenerla, para poder apoyarla, para ver si el agresor está cumpliendo o no, y cómo se puede continuar y en el caso de que no lo haga para ir fortaleciéndola para que tome la decisión.” (N1).

Los servicios de atención fija operan en muchos casos como primer nivel de atención a víctimas de violencia, que no siempre es la población objetivo con del Programa, por esta razón otra de las tareas fundamentales que cumplen es de derivación según la situación de la persona a la institución que corresponda. En muchos casos la consultante puede ser población objetivo pero igualmente la situación requiere un trabajo de coordinación con otras instituciones.

“E4: La recepción de caso, la recepción de todos los caso que nos derivan, pero sí filtramos los casos que encuadren dentro del servicio, por ejemplo atención de niños no hacemos, pero sí hacemos lo asesoramiento de la ecuación correspondiente, pero después todo lo que cuadre en el servicio de INMUJERES, hacemos la atención, la información, la atención en el aspecto legal, lo social y por su puesto la psicológica, hacemos un acompañamiento y un seguimiento. I: Tienen consultas, derivan, ¿qué más?

E1: Y patrocinio en todos aquellos casos que lo necesitan, en lo que es el marco de lo que es la ley de violencia doméstica

I: Reciben denuncias

E3: Las derivaciones son de aquellos casos que no corresponden al servicio, aquellos casos de violencia doméstica que no son hacia las mujeres por ejemplo, niños o ancianos,

E4: No significan que no se atiendan, sino que no se hace seguimiento, pero nosotros receptionamos el caso, hacemos una escucha, vemos a dónde los derivamos, si atrás de esa situación del niño, no hay una situación de violencia hacia la madre, después de evacuar todo eso, nosotros vemos qué lugar derivamos, o a qué lugar corresponde derivar.

E3: En alguna situación nosotros también nos contactamos con en el técnico que corresponde derivar en ese lugar para hablar directamente con ellos.

E4: Hacemos coordinaciones y no sé si seguimiento, peor volvemos a llamar para ve cómo fue, como anduvo, o nos devuelven, “mirá que vino”, o seguimos en contacto, si llegamos a necesitar de esa institución, por ejemplo Políticas Sociales, o porque la señora vino acá y necesita de algo, o necesita e una canasta y coordinamos y después Políticas Sociales nos devuelve, “sí mirá está viniendo o no viene”, hacemos una coordinación y seguimiento en ese sentido.

I: ¿Hacen algún tipo de informes?

E3: Sí, si corresponde sí. Si otro técnico lo pide de otra institución sí.

E4: Somos un poco celosos, vemos qué ponemos en el informe y qué se nos pide, no somos así muy abierto, vemos la situación, si con la información somos cuidadosos”. (K1)

La modalidad de atención, como establece el Protocolo, es de dos técnicos en simultáneo. Únicamente cuando surge un imprevisto, o llega una consulta de último momento, los técnicos atienden de forma individual. Generalmente los equipos fijos organizan sus horarios de trabajo de forma tal que aquellos integrantes de las áreas psicosocial y legal estén presentes al momento de la primera entrevista.

El tiempo asignado a cada consulta y el mecanismo utilizado varía según los técnicos, la disciplina de los

mismos y sobretodo en función de las personas y la complejidad de cada caso.

Luego de cada consulta, la dupla de técnicos dedica unos minutos al intercambio de ideas sobre cada situación, si bien la reunión de coordinación interna de todo el equipo es la instancia establecida para pensar las situaciones complejas.

“Lo primero y principal es la atención a las mujeres que vienen, por medio de entrevista, siempre lo hacemos entre dos, tratamos de no estar nunca uno solo y siempre que sean dos de disciplinas diferentes. En el caso que trabajamos yo -que soy la trabajadora social y el abogado- y los otros días los cubre la otra abogada con la psicóloga. Los miércoles tenemos reunión de equipo y trabajamos entre todos todas las situaciones que hayamos visto y tratamos de hacer un seguimiento a largo plazo. Se atiende la situación puntual en el momento cuando se llega a veces que está en un momento de crisis- y después se trata de ir trabajando en un seguimiento, cosa que se puedan trabajar otras cosas más allá de lo puntual que originó la consulta. Y después otras tareas que tenemos es de difusión, coordinación con otras instituciones todo el tiempo, las dos cosas han ido como creciendo en el tiempo. Esto es un servicio que tiene tres o cuatro años ya...” (M1)

Las consultas son agendadas con las mujeres previamente, y pueden establecerse encuentros semanales o quincenales según la situación y el proceso de cada mujer. Organizar el trabajo mediante una agenda se entiende que resulta operativo para administrar el tiempo de atención. El incremento de consultas en algunos servicios en el último tiempo ha generado que las horas de atención disponibles no son suficientes.

“...nosotros tenemos una agenda en la cual se trata que la persona derivada acá al servicio llama y se va a dar un día y una hora. Y bueno se le va a decir con qué técnico se atiende o si viene directamente a nuestro servicio (sin hora) tratamos de atenderla. Hay veces que es materialmente imposible.” (A1)

Existe un consenso entre los servicios respecto al aumento de las consultas en los últimos años (estas percepciones quedan confirmadas mediante los datos de consultas que se presentan en el siguiente cuadro), principalmente en aquellos servicios que llevan más tiempo funcionando. Este incremento de la demanda de atención condiciona las capacidades de respuesta de los servicios y las posibilidades de realizar la atención entre dos técnicos.

Para poder cumplir con el aumento de consultas, algunos servicios han improvisado diferentes estrategias. Algunos optaron por reducir el tiempo destinado a la consulta a media hora o cuarenta y cinco minutos, principalmente para aquellos casos que son de seguimiento, respetando igualmente el espacio y el tiempo de la mujer.

Otra estrategia que han aplicado en casos excepcionales es la atención por parte de un técnico en lugar de dos, únicamente para consultas de seguimientos que llevan ya un tiempo de atención en el servicio. Estas alternativas de atención se consideran preferibles antes de dejar a la mujer sin el espacio de atención, o de tener que agendar la próxima consulta para dentro de un mes o más.

A su vez, de la encuesta se desprende información acerca de la cantidad de consultas mensuales recibidas por cada uno de los servicios de atención fija.

El número de consultantes totales en los servicios para el año 2011, según el Sistema de Información de Género de Inmujeres, fue de 1.692, mientras que en 2012 este número asciende a 1.897. El promedio de consultas por consultante para el total país alcanzaba 4,5, en 2011. Estos datos aun no se encuentran disponibles para el año 2012.

Los datos de la encuesta, que corresponden al año 2013, al primer trimestre en particular, arrojan un total de 795 consultas al mes entre todos los servicios del país.

Consultantes por departamento⁷				
	2011		2012	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Montevideo	656	38,8	760	41,4
Artigas	74	4,4	108	5,9
Canelones	131	7,7	158	8,6
Colonia	71	4,2	107	5,8
Durazno	*	*	37	2,0
Florida	87	5,1	62	3,3
Lavalleja	109	6,4	76	4,1
Maldonado	116	6,9	88	4,8
Paysandú	108	6,4	*	*
Río Negro	60	3,5	47	2,6
Rivera	84	5,0	80	4,4
Rocha	36	2,1	43	2,3
Salto	102	6,0	131	7,1
San José	*	*	128	7,0
Tacuarembó	58	3,4	72	3,9
Total	1692	100	1897	100

Fuente: Sistema de Información de Género. Inmujeres - MIDES

*Los Servicios de Durazno y San José no estaban en funcionamiento en 2011

**Por problemas con el soporte informático, no contamos con datos del Servicio de Paysandú para 2012

Cantidad de consultas mensuales por servicio	
Montevideo	251
Artigas	35
Canelones	40
Colonia	50
Florida	90
Lavalleja	58
Maldonado	60
Paysandú	10
Río Negro	Sin dato
Rivera	60
Rocha	25
Salto	36

⁷ Los datos presentados refieren a la primera consulta, que surgen de los datos relevados en la ficha de ingreso generalmente relevada en las primeras consultas.

Tacuarembó	80
Total	795

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

El Protocolo establece que deben registrarse determinados datos de la mujer consultante en la ficha de ingreso a partir de la primera consulta.

“La ficha de ingreso de consultas cumple el rol de una cámara fotográfica: cuanto mejor se completan los distintos ítems de la ficha, más detallada, clara y definida va a ser la foto. (...) El llenado de la ficha se realizará a partir de la primera entrevista, con los datos proporcionados por la consultante, y podrá extenderse hasta un máximo de las próximas 5 entrevistas, en la medida que se requiera profundizar sobre aspectos específicos.” (Pág.36)

La totalidad de los servicios fijos manifiestan registrar todas o casi todas las consultas en la ficha de ingreso, dejando entrever que existe un subregistro de las consultas. Para cumplir con este requisito los equipos de atención generalmente optan por relevar los datos básicos de la ficha en la primera entrevista y en los siguientes encuentros continúan recabando la información a medida que van emergiendo las temáticas, intentando no realizar preguntas dirigidas para su llenado. Si bien cuentan con un máximo de cinco entrevistas para recabar la información requerida, existe el riesgo que la mujer no regrese a una segunda entrevista, por lo que los datos básicos deben intentar ser completados en la primera.

Cada servicio y equipo técnico desarrolla sus propias formas y estrategias para el llenado de la ficha, intentando crear el entorno adecuado para que la mujer se sienta en confianza para brindar determinada información. La mayoría de los servicios optan porque uno de los técnicos lleve adelante la entrevista y el otro vaya llenando la ficha a medida que surgen los datos. Otros servicios, registran los datos en un cuaderno y luego de finalizada la entrevista ingresan los datos en la ficha⁸.

“El llenado de la ficha que lleva su tiempito, porque en el momento de la consulta no puedes llenar todo, porque no vas a estar sistemáticamente diciéndole hace esto y lo otro, vos más o menos con el relato que te hace la mujer cuando salís completas.” (A1).

Tanto en la encuesta como en la entrevista aplicada se realiza una valoración de la ficha de ingreso por parte de los equipos técnicos. Como se presenta en el siguiente cuadro, según la encuesta, la evaluación es en términos generales positiva. Son más los dispositivos que consideran que el sistema de registro es una herramienta que facilita y permite el seguimiento de los casos. Asimismo son menos los servicios que lo consideran una herramienta poco útil, ninguno de los servicios considera que es una herramienta que entorpezca el trabajo y son solamente dos que piensan que su utilización implica un gran esfuerzo.

⁸ De acuerdo a lo relevado por DINEM en la evaluación diagnóstica que se viene desarrollando sobre el software de Atención al ciudadano, utilizado para registrar la atención y consultas en los dispositivos territoriales del primer nivel de atención del MIDES, muchas de estas estrategias y existencia de formas alternativas de registro coinciden.

	Pensando en las tareas de atención que realiza el servicio, ¿diría que el sistema de registro de Imujeres es...?									
	Una herramienta que facilita...		Una herramienta que permite hacer el seguimiento...		Es una herramienta poco útil...		Es una herramienta cuya utilización entorpece...		Es una herramienta cuya utilización supone un gran esfuerzo	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Montevideo	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
Artigas	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1
Canelones	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0
Colonia	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
Florida	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
Lavalleja	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
Maldonado	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1
Paysandú	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1
Río Negro	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1
Rivera	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0
Rocha	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
Salto	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1
Tacuarembó	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
Total	8	5	7	6	4	9	0	13	2	11

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

A su vez ante la consulta de si el sistema de registro se adapta a las necesidades que surgen de la consulta, 10 servicios consideran que se adapta “algo”, 1 “mucho” y 2 “poco”.

	¿Se adapta a las necesidades de registro que surgen en las consultas?			
	Mucho	Algo	Poco	Nada
Montevideo	0	1	0	0
Artigas	0	1	0	0
Canelones	0	1	0	0
Colonia	0	1	0	0
Florida	0	1	0	0
Lavalleja	0	1	0	0
Maldonado	0	1	0	0
Paysandú	0	0	1	0
Río Negro	0	1	0	0
Rivera	0	1	0	0
Rocha	0	1	0	0
Salto	0	0	1	0
Tacuarembó	1	0	0	0
Total	1	10	2	0

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

Son varias las utilidades que mencionan los equipos fijos sobre las fichas de ingreso. En primer lugar ayuda a estandarizar los datos solicitados a las consultantes en todos los servicios. A su vez, permite conocer de forma sintética la situación de las usuarias y se evita repreguntar determinados datos en las siguientes entrevistas. Al tener el registro de todas las mujeres que pasan por el servicio, la ficha opera como mecanismo de respaldo de las personas atendidas.

“El tema de la ficha es muy importante, primero que vos tenés un respaldo de a quién atendiste y a quién no atendiste, porque también nos ha pasado... en este servicio desde tal mes... no, acá no se atendió. Sabemos que hubo gente de la red de violencia que investigó el servicio si las mujeres que habían muerto habían sido atendidas acá, ninguna mujer fue atendida acá, ni en este Ministerio ni cuando estábamos en el centro, y eso es muy importante porque habla del servicio también... También hay veces que han mandado jueces un expediente solicitando tal información y ta’ la persona nunca paso por acá, entonces la ficha es un respaldo. Siempre la exigimos.”

Se entiende asimismo que las fichas generan un importante insumo para realizar un monitoreo del funcionamiento de los servicios por parte de INMUJERES, permitiendo identificar posibles fallas para mejorarlas. También permiten generar información estadística que puede ser utilizada con diferentes finalidades.

Uno de los aspectos negativos que se destaca respecto a la ficha de ingreso es que al tomar una fotografía del momento en que la mujer llega a la consulta, no es posible visualizar el proceso, como tampoco existe posibilidad de modificar los datos proporcionados en la primera entrevista. Una vez llenada la ficha, ésta no se modifica, quedan los datos ingresados tal cual la usuaria los proporcionó en el primer momento.

En la actualidad se está trabajando en dos proyectos para mejorar el sistema de registro y monitoreo del Sistema de Respuestas en Violencia Basada en Género. Por un lado, se está implementando un piloto en 4 de los servicios con una ficha de ingreso reformulada e integrada al sistema SMART del MIDES. Además, se realizó una consultoría en 2012 que apuntó a alcanzar una ficha de ingreso que recoja la intervención que realizan las técnicas así como el proceso que atraviesan las consultantes.

A su vez varios de los equipos técnicos señalan que en muchos casos la información solicitada no logra reflejar la situación de la mujer en parte porque el espacio para completar algunos datos es demasiado acotado. En este sentido los servicios suelen adoptar mecanismos alternativos o complementarios de registro de la información que permitan ampliarla (carpetas de registro, cuadernos personales de cada técnico, etc).

Otro aspecto negativo que es mencionado en reiteradas oportunidades, es lo intimidatoria que son algunas preguntas de la ficha, principalmente para un primer acercamiento. Es usual que la mujer llegue “desbordada” a la primera entrevista y el contexto no sea el más propicio para realizar determinadas preguntas. Tanto es así que se considera que por esta razón muchas mujeres no regresan a una segunda consulta, si bien se enfatiza desde el comienzo que toda la información brindada es confidencial. Algunas de las consultantes se niegan a revelar cierto tipo de información, sobre todo en los que respecto a los datos del agresor.

“Nosotros tenemos por protocolo, presentar una ficha por la cual se le van a tomar una cantidad de datos personales y al momento de comenzar la entrevista cada una de las técnicas se presenta (quién es quién y cuál es su profesión) y se le explica a la consultante que son datos confidenciales. Esto también es muy importante resaltarlo y darle la tranquilidad a la señora de que esos datos no van a ser revelados con nombre y apellido”.
(A1)

Una de las preguntas que a algunos técnicos le genera incomodidad al momento de realizarla es la de

ascendencia étnico/racial de la personas, las consultantes generalmente no tienen clara la respuesta y genera tensión innecesaria.

“Yo hay alguna que no la hago, yo tengo una que no la hago, la hago después, después, mucho después, que es su descendencia... la ascendencia, porque una mujer que viene en un estado sumamente vulnerable no le vas a preguntar qué ascendencia cree tener... Lo hacés después en todo caso, lo hacés después, pero en la primeras tres cuatro entrevistas, o hay que hacer audiencias o hay que hacer denuncias o hay que protegerla o hay que darle herramientas de protección no le podés estar preguntando: “¿usted que ascendencia tiene? No me parece que sea una pregunta para los primeros días ¿no? A mí esa me da cómo... que le voy a preguntar a esta mujer que viene horrible, ¿qué ascendencia tiene? Y está como que en la primer hoja...” (A1)

A su vez se identifican ciertos problemas en la formulación de algunas preguntas de la ficha, algunas podrían ser formuladas de manera más clara y sencilla, otras resultan repetitivas y resulta excesiva la cantidad de datos que se solicita.

Luego de completada la ficha es digitada en un programa electrónico (EPIDATA) que luego se envía a INMJUERES. Este programa no tiene espacios para observaciones o respuestas a preguntas abiertas, por lo tanto muchas veces no es posible ingresar toda la información que se encuentra en el papel.

Revisar este sistema de registro, que de mucha utilidad pudo haber sido en el marco de capacidades de desarrollo informáticas menguadas en el MIDES, es un aspecto en el cual ya se viene trabajando, de manera que a la vez que integre las consideraciones que los técnicos de los propios servicios realizan, se compatibilice con los avances y desarrollos existentes a nivel de gestión de información de programas (SMART) y de atención al ciudadano (ATC)⁹.

9 Por lo recogido, gran parte de las consideraciones realizadas sobre el sistema de registro por parte de los técnicos, están contempladas en el marco del ATC. Sin embargo, la especificidad de los SVBG exigen una minuciosa evaluación para determinar si el ATC puede ser una alternativa a lo existente.

5.3 Recursos humanos

Se encontraron opiniones divididas de los trabajadores de los servicios respecto al salario percibido¹⁰. Por un lado están quienes consideran que el ingreso es acorde al trabajo y por otro, aquellos que entienden que el ingreso no acompaña la carga de trabajo que deben enfrentar, considerando sobre todo el estrés y los riesgos a los que deben exponerse.

También hubo miradas diversas desde las distintas disciplinas que conforman el equipo técnico del servicio, los abogados consideran que efectivamente el sueldo no acompaña las tareas que realizan y manifiestan que la misma tarea fuera del servicio se encuentra mejor paga. Los técnicos de las demás disciplinas consideran que la remuneración, si bien no es mala, podría ser mejor si se tuviera en cuenta los riesgos que implica la atención de determinadas situaciones.

En cuanto a los recursos humanos se manifiesta una preferencia por preservar el bienestar del equipo evitando la rotación de los técnicos y manteniendo el equipo lo más sólido posible. También se destaca la necesidad de brindar apoyo psicológico y/o emocional a los funcionarios, “cuidar a los que cuidan”. Las demandas en este aspecto se relacionan con el cuidado del personal: más capacitación, participación de talleres, cursos, encuentros e intercambios con otros servicios.

En algunos de los servicios del interior del país, se destaca que el rol del procurador no es de gran utilidad para las finalidades que cumplen y se entiende que es un recurso que podría destinarse a otro técnico del área psicosocial o que debería equipararse a las tareas del abogado.

Según la encuesta, dos centros de atención solamente consideran que los recursos humanos son insuficientes. Sin embargo, ante la pregunta de si sería necesario incorporar algún otro recurso se plantean las siguientes sugerencias:

	Recursos humanos necesarios para incorporar al servicio		
Artigas	Psicólogo	Psicopedagoga	Talleres de crecimiento personal
Canelones	Abogada	Psicóloga	Trabajadora social
Colonia	Interv. Psicosocial		
Florida	Dra. en psiquiatría		
Maldonado	Psiquiatra		
Río Negro	Psicólogo		
Rivera	Psicóloga		

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

10 Se presenta la opinión y satisfacción con el salario percibido efectivamente por las técnicas y técnicos, por los datos recogidos no se puede hablar de heterogeneidad de salarios (pues no se preguntó) si no que se observa heterogeneidad en la percepción/satisfacción con el salario percibido, más allá de cuál sea y si difiere o no de otros técnicos, en otros SVBG, con la misma función.

5.4 Recursos materiales

Algunos servicios cuentan con un espacio físico dentro de las Oficinas Territoriales, y otros en espacios cedidos por el gobierno departamental u otros organismos. Varios de los servicios no tienen un consultorio independiente sino que en un mismo espacio trabajan todos los técnicos. Otros carecen de anonimato para entrar y salir, lo que inhibe a acercarse al servicio, más aún cuando la sala de espera es compartida con otras oficinas, como sucede en algunos servicios.

¿Dónde está instalado el servicio?				
	Local OTE- MIDES	Local prestado por otro organismo público	Otro	Total
Montevideo	1	0	0	1
Artigas	1	0	0	1
Canelones	0	1	0	1
Cerro Largo	0	0	0	0
Colonia	0	1	0	1
Durazno	0	0	0	0
Flores	0	0	0	0
Florida	1	0	0	1
Lavalleja	1	0	0	1
Maldonado	0	1	0	1
Paysandú	1	0	0	1
Río Negro	0	1	0	1
Rivera	0	1	0	1
Rocha	0	0	1	1
Salto	1	0	0	1
San José	0	0	0	0
Soriano	0	0	0	0
Tacuarembó	1	0	0	1
Treinta y Tres	0	0	0	0
Total	7	5	1	13

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

Se identifican como principales problemas en las entrevistas la falta de un espacio adecuado para las consultas, las cuales requieren un espacio íntimo y tranquilo que proporcione seguridad y confianza a la consultante. Es reiterada la necesidad de contar con un espacio adecuado para la atención, donde la mujer se sienta cómoda y le garantice cierta protección, “un lugar discreto pero que no esté escondido”.

Sin embargo, y sobre este aspecto será necesario profundizar (en función del crecimiento de demandas y consultas así como de las especificidades de cada servicio), la información que surge de la encuesta indica que 10 de los servicios fijos cuentan con una sala para uso exclusivo de la consulta y 7 de éstos indican que cumplen con el requerimiento necesario.

	Salas dentro del servicio		
	Cantidad de salas para uso exclusivo	Salas para uso exclusivo consulta	Salas que cumplen con requerimiento
Artigas	1	0	0
Canelones	0	1	1
Colonia	2	1	1
Florida	1	1	1
Lavalleja	1	1	0
Maldonado	2	1	1
Paysandú	1	0	0
Río Negro	3	2	0
Rivera	2	1	0
Rocha	2	1	1
Salto	2	1	1
Tacuarembó	2	1	1
Total	15	13	14

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

Otros servicios están conformes con los lugares de atención, y muchos de los que comparten el edificio con otros organismos (hospitales, BPS, Intendencias), si bien reconocen que no es lo ideal, consideran que en varios casos sirve como “pantalla” para que la mujer se sienta más segura y se anime a consultar.

De los 13 servicios fijos de atención, 6 tienen entrada independiente al local, según la encuesta. Éstos son los de los departamentos de Artigas, Colonia, Maldonado, Rivera, Rocha y Tacuarembó. Asimismo todos los servicios fijos se encuentran ubicados en lugares céntricos de sus localidades.

Respecto al acceso al edificio para personas con problemas de movilidad (embarazadas, adultos mayores) o discapacidades motoras donde se encuentra el local de atención de acuerdo a lo que se recoge a partir de la encuesta, 7 tienen acceso fácil, 5 tienen dificultades para acceder y uno tiene imposibilitado el acceso.

Acceso al edificio				
	Fácil acceso	Dificultades para acceder	Imposibilidad de acceso	Total
Montevideo	1	0	0	1
Artigas	1	0	0	1
Canelones	1	0	0	1
Cerro Largo	0	0	0	0
Colonia	1	0	0	1
Durazno	0	0	0	0
Flores	0	0	0	0
Florida	0	1	0	1
Lavalleja	0	1	0	1
Maldonado	1	0	0	1
Paysandú	0	1	0	1
Río Negro	1	0	0	1
Rivera	0	1	0	1
Rocha	1	0	0	1
Salto	0	0	1	1
San José	0	0	0	0
Soriano	0	0	0	0
Tacuarembó	0	1	0	1
Treinta y Tres	0	0	0	0
Total	7	5	1	13

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

Al indagar en esta misma línea, sobre las posibilidades de acceso para personas con problemas de movilidad y discapacidad, las condiciones parecen ser bastante desfavorables en este aspecto, como se puede apreciar en el cuadro que sigue.

	¿Cuáles son los obstáculos de acceso que presenta el servicio para personas con problemas de movilidad o discapacidades?							
	Se encuentra en planta baja...		Se encuentra en un piso por encima ...		La cartelería y señalización que dispone...		La puerta de entrada es estrecha y no permite el paso...	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Montevideo	0	1	0	1	0	1	0	1
Artigas	0	1	0	1	0	1	0	1
Canelones	0	1	0	1	0	1	0	1
Colonia	0	1	0	1	0	1	0	1
Florida	1	0	0	1	1	0	1	0
Lavalleja	0	1	1	0	0	1	0	1
Maldonado	0	1	0	1	0	1	0	1
Paysandú	1	0	0	1	0	1	0	1
Río Negro	0	1	0	1	0	1	0	1
Rivera	1	0	0	1	1	0	1	0
Rocha	0	1	0	1	0	1	0	1
Salto	0	1	1	0	0	1	0	1
Tacuarembó	1	0	0	1	1	0	1	0
Total	4	9	2	11	3	10	3	10

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

En varias localidades del interior del país los servicios están trasladando sus oficinas a las Oficinas Territoriales, este cambio también ha tenido varias lecturas desde los servicios. En algunos, los técnicos perciben que es una mejora en relación a la infraestructura y al equipamiento y se visualiza como una ventaja que el servicio funcione como parte del MIDES y no como una dependencia aparte. En otros, se vive de una manera completamente diferente, porque perciben que perdieron independencia y ciertas reservas en las consultas que ya no pueden garantizar, *“no se pensó en la mujer al momento de buscar el lugar”*.

Como está establecido en el Protocolo cada servicio recibe una partida para sueldos y papelería, *“solamente eso”*. El equipamiento de las oficinas es parte de las responsabilidades del MIDES, en su convenio con la OSC que gestiona los servicios. La falta del mobiliario suficiente es uno de los aspectos más destacados en las entrevistas a la hora de hablar sobre los recursos materiales.

Algunos servicios aún no cuentan con conexión a internet, obstaculizando su trabajo en varios aspectos fundamentales para el funcionamiento del mismo: envío de informes y fichas, seguimiento de expedientes, etc. A su vez, en varios servicios, las computadoras son viejas y funcionan muy lento. Tampoco hay acceso a una línea telefónica exclusiva del servicio y esto dificulta todo tipo de coordinación, y el trabajo en general.

“Y otro detalle importante que ella no lo dice es que en realidad nosotros no tenemos internet en nuestro lugar de trabajo y entonces ella después tiene que llegar para pasarse todas sus fichas a su casa o mandarle un mail a su casa no... Y hacerlo en su casa, un pen para un lado un pen para el otro y en eso estamos también para tratar de tener internet (...) También tengo un programa raro que nos re incomoda, hay veces que hay cosas que no abre, viste la

computadora tiene sus cosas y en eso resulta incómodo también.”

La realidad de cada servicio en relación a los recursos y la infraestructura varía mucho según el departamento. Así como se destacan los aspectos negativos y las carencias también en algunos servicios se reconoce el espacio físico y los recursos materiales como fortaleza del servicio.

“La verdad que en espacio físico nos tenemos que sacar el sombrero. El teléfono, la sala de espera con televisión con cable, aire acondicionado, otra sala de espera allá, consultorio, estamos bárbaro, realmente. Lo único que digo es internet, nada más, es mínimo frente a todo lo que tenemos. Espacio para cuando vienen con los niños, espacio para que ellos jueguen. Materiales que... El espacio físico es maravilloso. Y además que eso, todavía la mujer, al estar apartado y cuando a veces las traen los violentos o las persiguen, ta' está dentro del hospital, es la excusa perfecta, o viene al médico o viene al psicólogo, yo que sé. Te digo porque a veces le dicen: voy para el psicólogo”

De la encuesta se desprende que el nivel de tenencia de TIC en los servicios es bastante alta, si bien varios dispositivos no cuentan con teléfono fijo o celular, herramienta fundamental para su trabajo.

	Tenencia de TICs dentro del servicio				
	Computadora	Conexión a internet	Teléfono fijo	Teléfono celular	Impresora
Montevideo	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Artigas	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Canelones	Sí	No	No	No	Sí
Colonia	Sí	Sí	No	Sí	No
Florida	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Lavalleja	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Maldonado	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Paysandú	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Río Negro	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Rivera	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Rocha	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Salto	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Tacuarembó	Sí	Sí	No	Sí	No
Total	13	12	7	8	10

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

Asimismo el mobiliario con el que cuentan las oficinas de atención parece ser insuficiente en varios de los dispositivos. Como se observa a continuación en algunos departamentos faltan sillas, placares, escritorios o sistema de calefacción.

	Mobiliario suficiente en los servicios							
	Sillas		Placares		Escritorios		Calefacción/ventilación/aire	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Montevideo	0	1	0	1	0	1	0	1
Artigas	0	1	1	0	1	0	1	0
Canelones	0	1	0	1	1	0	1	0
Colonia	0	1	0	1	0	1	0	1
Florida	0	1	1	0	1	0	0	1
Lavalleja	1	0	1	0	1	0	1	0
Maldonado	1	0	1	0	1	0	1	0
Paysandú	1	0	0	1	0	1	0	1
Río Negro	1	0	1	0	1	0	0	1
Rivera	0	1	0	1	0	1	0	1
Rocha	1	0	1	0	1	0	0	1
Salto	1	0	1	0	1	0	0	1
Tacuarembó	0	1	0	1	1	0	1	0
Total	6	7	7	6	9	4	5	8

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

De los 13 servicios fijos, 4 consideran que los recursos materiales para la oficina son totalmente insuficientes o insuficientes, mientras que los restantes 9 consideran que sí son suficientes.

5.5 Información recibida y comunicación

Según la encuesta, solo 5 de los 13 servicios manifiestan recibir habitualmente la información que INMUJERES releva a partir de las fichas de ingreso. De éstos, 3 la entienden como útil mientras que 1 dispositivo la considera poco útil¹¹.

Recibe información		
	Sí	No
Montevideo	1	0
Artigas	0	1
Canelones	0	1
Colonia	0	1
Florida	0	1
Lavalleja	1	0
Maldonado	0	1
Paysandú	1	0
Río Negro	1	0
Rivera	0	1
Rocha	0	1
Salto	1	0
Tacuarembó	0	1
Total	5	8

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

Asimismo en la encuesta se indaga acerca del material gráfico recibido para la difusión del servicio, y las posiciones son diversas. Mientras que a 7 de los servicios les resulta totalmente insuficiente o insuficiente el material gráfico que reciben, a los restantes 6 les resulta suficiente. Es de destacar, con respecto a la suficiencia del material gráfico recibido que ninguno lo entiende como completamente suficiente, considerando la distribución de las valoraciones recogidas. Por su parte, 7 de los 13 servicios fijos consideran a su vez que el material gráfico con el que cuenta para difundir los planes, proyectos y programas de Inmujeres se encuentra desactualizado.

11 El restante servicio no realizó la valoración sobre la información recibida.

	Suficiencia del material gráfico			
	Totalmente insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Totalmente suficiente
Montevideo	0	0	1	0
Artigas	0	1	0	0
Canelones	1	0	0	0
Colonia	1	0	0	0
Florida	0	1	0	0
Lavalleja	0	0	1	0
Maldonado	0	0	1	0
Paysandú	0	0	1	0
Río Negro	0	0	1	0
Rivera	0	1	0	0
Rocha	0	0	1	0
Salto	1	0	0	0
Tacuarembó	0	1	0	0
Total	3	4	6	0

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

En síntesis, esta dimensión aparece como un aspecto a atender por parte de la dirección del programa o dispositivo.

5.6 Supervisión y vínculo con Inmujeres

Los equipos técnicos de los servicios cuentan con un espacio de supervisión, con una frecuencia al menos mensual, esta instancia se realiza dentro de las reuniones de coordinación interna que realizan semanalmente los equipos fijos y móviles. La supervisión la realizan actualmente tres mujeres, cada una es responsable de la supervisión de algunos de los servicios, generalmente hacen una distribución con criterio territorial. Si bien las personas que cumplen el rol de supervisor han ido variando, la tarea de supervisión existe desde el año 2008 y sus funciones se encuentran estipuladas en los términos de referencia.

Las dos funciones principales del supervisor son realizar un apoyo técnico de los equipos tanto fijos como móviles; y asumir la tarea de articular entre los servicios y las diferentes OSCs contratantes cumpliendo funciones de índole más administrativa.

Para cumplir con la tarea de orientación y acompañamiento técnico a las tareas desempeñadas por los servicios, el supervisor realiza visitas, generalmente mensuales, integrándose a las reuniones de coordinación interna donde los equipos técnicos intercambian acerca de situaciones complejas. Asimismo los supervisores se encuentran disponibles vía mail y teléfono para responder consultas, demandas y tomar ciertas resoluciones que no pueden esperar a la visita mensual.

La mayoría de los equipos de atención fija coinciden en que la supervisión es un espacio para evacuar dudas, definir y orientar estrategias de intervención, sobre todo de las situaciones más difíciles. Se concibe al supervisor como referente técnico y catalizador de algunas divergencias que puedan surgir dentro del grupo de trabajo. El aporte del supervisor, como técnico con cierta acumulación y experiencia en el tema, es central en este espacio de intercambio para avanzar hacia ciertas definiciones conceptuales y respaldar determinadas decisiones en el abordaje de determinadas situaciones.

La supervisión por tanto es percibida por la mayoría de los servicios como instancia fundamental para pensar e intercambiar sobre aquellos casos que generan mayor ansiedad dentro del equipo técnico.

Sobre todo pautas de trabajo, nosotros le informamos de lo que hacemos, ella nos dice lo que debemos hacer y lo que no

E2 – Evacuarnos dudas cuando nosotras planteamos algún caso, nosotros tratamos de ver los casos que tenemos más dudas, que no sabemos para dónde y que ella nos oriente, si vamos bien si no vamos bien, básicamente eso. (P1).

Apoya, corrige... muy bien.

E2: Muchas veces le planteamos situaciones, después se va y nos manda un correo porque quedo pensando en eso, cuando la llamamos cualquier duda, contacto, lo que sea siempre está, está súper presente. (K1).

Otro de los roles importantes que cumple el supervisor dentro del equipo técnico, es orientar algunas de las discusiones que se dan a la interna del equipo, y al ser un grupo de pares en algunos casos es difícil de saldar, siendo el supervisor quien aporta una mirada diferente.

“Sobre todo tiene una visión de afuera del equipo que nosotros al estar todos los días en la diaria, en la mismas rutina te hace como no visualizar otras cosas. Entonces cuando tenés una situación muy compleja que lo hablamos, lo discutimos, en coordinación y sentimos como que no tenemos mucha salida, la llamamos. Y ella da su visión desde afuera que es fundamental para el apoyo el sostenimiento del equipo, en

ese sentido me parece que es fundamental contar con un supervisor.” (B1)

En algunos servicios que se presentan problemáticas dentro del grupo, el supervisor cumple una función de interlocutor apuntando a superar los problemas grupales y alcanza una mejor dinámica de trabajo dentro del equipo. Es decir, que en muchos casos el supervisor asume el rol de escuchar, apoyar y contener conflictos de diferente tipo que puedan surgir en los equipos de trabajo.

E1: más bien, desde que estoy yo, ha trabajado mucho con el tema del relacionamiento del equipo, cuando yo entre, estaba muy desgastado, muy dividido.

E: era una cosa muy tensa de problemas, con la coordinadora de la ONG

E2: La ONG a veces juega en contra, si ahora estamos todos unidos... (J1).

Asimismo es central el rol del supervisor como referente institucional de Inmujeres y como nexo con la oficina central del MIDES. Los servicios dispersos en el territorio manifiestan la necesidad de sentir el respaldo y la cercanía institucional que se logra generalmente mediante la visita del supervisor. Asimismo coinciden que es necesario contar con una persona con suficiente experiencia y autoridad como para poder actuar como referente institucional orientando y respaldando algunas decisiones.

“A veces un respaldo, la necesidad de un respaldo de saber que vos contás con alguien que está ahí si precisas. Por ejemplo: una situación que se complica por algún motivo y que vos necesitáis para dar determinados pasos el aval del MIDES.” (C1)

Los supervisores, como referentes institucionales que cuentan con conocimientos del resto de los servicios, deben aportar una mirada global y apuntar a unificar los criterios de trabajo de los diferentes servicios, intentando respetar las determinaciones institucionales que en su mayoría se encuentran plasmadas en el Protocolo.

“Bueno pero lo que pasa es que también el MIDES abarcó muchos servicios y sin muy bien hacia dónde, eso se fue como dando en el camino...Igual nosotros tuvimos algunas situaciones en que necesitamos contar con el apoyo -estoy pensando ahora en una gurisa que atendimos allá- que decidimos atenderla igual ta, era menor de edad pero tenía una situación de violencia doméstica, una familia muy pesada, de mucho poder y resolvimos que la atendíamos igual porque no la podíamos dejar tirada. Y ta hablamos con xxx y le dijimos “bueno, mirá esto corre por cuenta nuestra porque nosotros la vamos a atender a esta chiquilina”, “no pero uds no pueden hacerlo, que no sé cuánto”, “bueno ta nosotras ya la atendimos y le dijimos que vuelva.” (C1)

A su vez el supervisor cumple en muchos casos funciones de coordinación con algunas instituciones con las que suelen trabajar los servicios y, generalmente, por su rol cuenta con mayores capacidades logísticas y posibilidades de vincularse con algunas redes.

E3 – Pero por algunas cuestiones que siempre la llamamos, siempre hay respuesta, ante situaciones que hemos necesitado.

E1 – Si pero a demanda nuestra, algo concreto que excede lo que podemos resolver.

E2 – Yo qué sé el otro día por ejemplo queríamos saber si había una referencia en el área de violencia en la Administración Nacional de Puertos porque teníamos a dos mujeres que trabajan ahí, como habían planteos y movimientos complicados en ese lugar de trabajo, queríamos saber si había un referente como para tener y llamamos a xxx o por ejemplo para coordinar la casa de breve estadía o pedir alguna información sobre algo o más que nada algún tema administrativo, eso ha sido un tema que está bueno decirlo porque cada vez que termina el año hasta que sabemos de INMUJERES si se cuenta con el dinero para renovar el

contrato y eso hace dos meses que estamos sin cobrar, nuestra organización busca algún rejunte por ahí para más o menos tener algo y eso en realidad no dignifica la tarea.(E1)

La relación con el supervisor y la valoración de su rol varía según el servicio, algunos jerarquizan la función del supervisor y la consideran central en la dinámica de trabajo de los equipos técnicos; otros consideran que su rol pasa por funciones de índole más administrativa, articulando sobre todo con las OSCs contratantes. A su vez existen opiniones variadas sobre las posibilidades de recurrir a los supervisores antes diferentes demandas que surgen en los servicios y sus niveles de respuesta. Algunos de los dispositivos afirman en que siempre que surge alguna consulta o imprevisto de cualquier tipo saben a quién recurrir, y aunque sea telefónicamente, se comunican y obtienen respuesta inmediata desde Inmujeres. Otros dispositivos consideran que esta comunicación no es tan fluida, ni obtienen siempre las respuestas que solicitan.

Las divergencias en las valoraciones tanto de la frecuencia como de la calidad de la supervisión se encuentra bastante asociada a la presencia y permanencia del supervisor. En el último tiempo se han generando algunos cambios dentro del Programa de SVBG que implicó movimientos dentro del equipo de trabajo y nuevos ingresos de personas para cumplir las tareas de supervisión que habían quedados vacantes, estos ingresos se vienen procesando de un tiempo a esta parte. Por este motivo, algunos servicios no contaron con supervisión durante un tiempo. Esto lleva a que al momento en que realizó la entrevista, las opiniones de algunos de los equipos técnicos se vean en parte afectadas por esta situación y se generen algunas valoraciones bastante negativas acerca de la supervisión, haciendo énfasis en las funciones administrativas y de control.

En esta misma línea, algunos de los dispositivos argumentan que en sus dinámicas de trabajo surgen demandas y dudas permanentemente y algunas no pueden realizarse mediante consultas telefónicas o por correo electrónico.

E4: Y yo pienso que el rol del supervisor tendría que ser mucho más obviamente permanente. Porque yo se que ahora viene un apersona nueva y justo coincide que cuando ella se incorporó, nueva porque la supervisora nueva pasó a otro cargo, el tema era que viene... Vino un 25 de noviembre, no podía venir, después ahora vienen las fiestas, navidad, fin de año y después viene la licencia. Después no sé. ¿Ella había dicho una frecuencia de una vez por mes no?

E2: Sí, más o menos.

E4: Ta, si fuera una vez por mes estaría bien. El tema es no pasar mucho tiempo, porque a veces hace falta. Hay montones de duda que tenemos que no es lo mismo hablarlas...

E1: Claro nosotros le explicábamos que si bien siempre tenemos presente que telefónicamente nos comunicamos por cualquier cosa, no es lo mismo que presente.

E4: Claro, exacto, eso mismo. Si bien estamos en contacto permanente, incluso cuando tenemos que hacer las derivaciones, que a veces nos quedamos hasta la hora que sea porque hay que mandar a refugio y todo eso. O bueno, o otros casos, si hemos tenido que estar en contacto permanente, estamos siempre telefónico o vía mail, pero no es lo mismo que el contacto directo y el poder plantear las coas cara a cara, no es lo mismo. (M1)

La hipótesis de que aquellos servicios en que se vio interrumpida la supervisión por un tiempo tienen una valoración más bien negativa de la misma, se puede confirmar sobre todo porque lo dispositivos que han contado con supervisión regularmente, con un encuentro mensual, se encuentran muy conformes con este espacio y con la gran dedicación que reciben del supervisor.

E1: Yo pienso que del rol de ella es en realidad es al ser supervisora, o sea ahí está la palabra porque ella viene nos pregunta cómo va la cosa, como va llevando los casos otras veces que ha venido y yo creo que es si las veces que ha venido fue fundamental. A nosotros nos sirve

por lo menos para mí nos sirve que alguien nos esté preguntando por lo menos que hay alguien que digamos entre comillas “controla” la situación, la organización y el funcionamiento de acá.

E2: Sobre todo tiene una visión de afuera del equipo que nosotros, al estar todos los días en la diaria, en la misma rutina, te hace como no visualizar otras cosas. Entonces cuando tenés una situación muy compleja que lo hablamos, lo discutimos, en coordinación y sentimos como que no tenemos mucha salida, la llamamos. Y ella da su visión desde afuera que es fundamental para el apoyo el sostenimiento del equipo, en ese sentido me parece que es fundamental contar con un supervisor. (B1).

Por otra parte, algunos de los servicios con mayor tiempo de funcionamiento manifiestan cierta resistencia a la supervisión y consideran que alguien con menos años de trabajo en el SVBG difícilmente pueda realizar aportes sustanciales en su equipo de trabajo.

E5: No lo sentimos como una supervisión porque en realidad no es...

E2: Para muchas veces me parece que es necesario la supervisión, da como una garantía a tu trabajo, si estás haciendo las cosas bien... Que pasa este equipo es un equipo que tiene años trabajando... Capaz que le termino yo enseñando a la supervisora, porque es verdad mira que tenemos trayectoria de años. (A1)

E2 – si son consultas de administración del propio servicio bueno obviamente que sí, conviene tener a una persona, pero si es para otras cuestiones -como vos decís- de qué pueda aportarnos...

E4 – Pero si es una persona que va a venir a supervisar, a dar una idea, a intercambiar, que nosotros no tengamos que ir a Montevideo para solucionarnos un inconveniente que ella nos pueda de repente, eso está bueno...en eso de las distancias está bueno que haya una referente para ir solucionando problemas, pero si no es como venir un día a tomar un examen. La supervisión como la parte que es el acompañamiento a la tarea siempre está bueno hacer, yo creo que eso en toda organización está buena siempre y cuando pongas personas competentes en la tarea. Más que nada en ese sentido, hay servicios que empezaron un año dos años, son gente que recién se están capacitando en la temática, pero en el caso nuestro que estamos hace bastante y a su vez capacitando a otra gente como que la persona que venga esperamos nos pueda aportar algo más (E1)

Algunos de los equipos de atención fija, sobre todo aquellos con menor trayectoria, comparten que sería bueno contar con un coordinador permanente en el equipo porque las horas de la supervisión no le son suficientes.

E1: Sobre el cuidado nuestro también, esto de ponerles límites, yo qué sé... se nos sugieren estrategias de intervención. Desde lo personal yo creo que es poco, poco para la cantidad... por lo menos para la demanda actual, que una vez al mes tres horas, o cinco horas, como que es poco. Yo tengo la sensación como de inseguridad a veces, yo ¿eh? No es de todo el equipo...

E2: Yo no sé si es... si es... a ver... si es que la supervisora es que viene pocas horas o es que falta otro, otra persona en el equipo que haga de coordinador, que no tenemos... Que está que nosotros de alguna manera hemos tratado de con estas... de hacer el trabajo de coordinación... Pero capaz que un coordinador nos facilitaría mucho más el trabajo.

I: O sea que la supervisora viene una vez al mes, consideran que el tiempo no es suficiente...

E2: Porque además, no es suficiente porque además me parece que con la supervisión podríamos podríamos trabajar muchos temas conceptuales que no podemos...

E1: Que no podemos al final...

E2: Que no podemos porque se nos va el tiempo... (L1)

Asimismo se demanda por parte de los servicios mayor tiempo y dedicación a instancias de formación y capacitación, sobre todo hacia los equipos técnicos de los nuevos servicios que lo requieren para poder trabajar con mayor seguridad.

“Entendemos que más allá de la buena voluntad del equipo, de los técnicos, necesitaríamos los mismos conceptos, los mismos lineamientos, las mismas cosas para hablar el mismo idioma acá. Más allá de toda la disposición, ganas de trabajar, cosas que podríamos leer en nuestras casas, lo real es que nosotros no tenemos capacitaciones previas antes de entrar a trabajar acá en el interior del país. Con mucha suerte hay en Montevideo, algunos cursos, entonces nosotros entramos con lo básico, lo que podría haber leído yo en facultad, o leí porque me interese sabiendo que iba a entrar acá empecé a leer. Pero después se generó alguna diferencia, “esto es violencia doméstica, esto no”, que después charlándolo acá se resolvió, pero capaz si nosotros tuviéramos al arranque o dos veces al año con todo el equipo acá en Paysandú, más allá de preguntar cómo vamos o la tarea de supervisión que tenemos mensualmente, tuviéramos un espacio de capacitación, de cosas nuevas, cuestiones básicas, que quede a nivel de todos.” (J1)

Algunos de los equipos consideran importante recibir una mayor contención y reconocimiento de su trabajo por parte de Inmujeres, dado los desafíos y dificultades que deben enfrentar cotidianamente en sus tareas y el desgaste emocional que implica atender a la población de los servicios.

*“Nosotras trabajamos por los derechos pero a nosotras quién nos respeta? A veces te llaman desde Montevideo por gestiones que hicimos desde la desconfianza: pero por qué hiciste esto? O sea me parece que estamos trabajando bien, poniendo toda tu energía pero a su vez te están cuestionando
E5 - Falta estimulación, falta motivación, falta reconocimiento, yo le llegue a decir a la supervisora...porque nosotras también necesitamos ser cuidadas, tenemos que sostenernos, porque muchas veces si venimos desbordadas si hay compañeras recontra desbordadas, una sonrisa de ella me va a hacer mucho o una mala cara y pienso “ah también mi compañera está mal”, se genera un montón de cosas que tienen que ver más con el cuidado de nosotras.” (N1).*

5.7 Relacionamento con el dispositivo móvil

La función de los dispositivos móviles, en complemento a la tarea de atención de los dispositivos fijos, se centra en la difusión y comunicación del SVBG en el territorio a través de distintas vías (folletería, capacitaciones, talleres, etc.), identificando y derivando a su vez a los fijos- población objetivo del programa. Por lo tanto los dispositivos móviles centran sus tareas en el territorio mientras que los equipos fijos en la atención de las mujeres en la oficina.

La mayoría de los equipos fijos que conforman servicios integrados también por dispositivos móviles comparten que el vínculo con los equipos técnicos de los dispositivos móviles es bueno. Si bien éstos funcionan más recientemente que los fijos y tienen menor trayectoria de trabajo en la temática se ha generado una buena dinámica de funcionamiento donde se alcanza una articulación fluida entre las distintas partes del servicio. Por parte de los fijos se transmite que por lo general la dinámica de trabajo se encuentra bien aceiteada y funciona bien.

E1: seguramente en algún momento van a surgir cosas para mejorar, pero no nos imaginamos otra lógica porque nos adaptamos a esta forma de trabajo, coordinamos los viernes, nos mandan mujeres, se planifican talleres. (J1)

Los objetivos y los roles tanto de los fijos como de los móviles se encuentran bien definidos y por lo tanto se logra un trabajo coordinado de complementación sin generarse problemas de superposición de tareas.

E3: Y no más allá que una coordinación semanal cada uno tiene sus roles. No sé qué otra cosa creo que estamos bastante coordinados. Por ejemplo cuando ellos precisan material no, material de difusión yo se los preparo no se me parece que estamos coordinados.

E3: Si, cada uno está cumpliendo su rol, ninguno se mete en el rol del otro. Nosotros no vamos a supervisar ni investigar el rol del móvil. Cada uno hace lo suyo pero coordinamos lo que hay que coordinar, después dentro de la especificidad de cada uno. (B1)

Algunos equipos fijos manifiestan que el vínculo con los móviles no fue tan simple desde que estos comenzaron a funcionar pero con el tiempo la coordinación se fue aceiteando y se pudo alcanzar un equipo de trabajo integral, cada parte cumpliendo sus funciones pero consolidación del trabajo en equipo se pudo alcanzar.

E2: y que son fijos, todos los viernes y no es si queremos, es todos los viernes en la mañana. Obviamente a veces por razones de otro trabajo, enfermedad o algo alguien falta, y podemos decir que actualmente está siendo más productiva la coordinación, hace un tiempo atrás, no era tan así. Había como un desgaste, no era desgaste de las personas o técnicos entre sí, nosotros todos nos llevamos bárbaro, pero había como un desfase, se reunían en otro lugar, no usaban el lugar físico, y hacia como otra coordinación aparte a la nuestra, y había otra coordinadora puesta por la ONG, y era la persona que en teoría tenía que mediar, y hacer los canales de comunicación fluyan y demás, y no sabemos qué pasa, o que pasó, pero esos canales se habían debilitado. No estaba funcionando bien la cosa.

E: eran versiones distintas a las del equipo, era un enfrentamiento pero no...

E1. No era entre nosotros, algo ocurría que no era algo entre los técnicos, era una cuestión entre el fijo y el móvil, el fijo y el móvil, como dos equipos

E: a mí se me presento así en la entrevista de entrada

E2: es como que de un tiempo, que no ha venido esta coordinadora que como que nosotros coordinamos mucho mejor. Y en los equipos, yo no entendía porque pasaba esto, ahora

entiendo, y ta, a partir de ahí, bárbaro.

I: ¿hace cuánto que están haciendo esta dinámica?

E1: desde que empezamos nosotros a dirigir las coordinaciones

E2: claro porque el móvil nos manda a nosotros también, gente, y nosotros le pedimos a veces a ellos cuando no encontramos a alguien o nos llega información de una mujer que está sufriendo violencia, no sabemos cómo llegarle, porque no sabemos bien donde vive, entonces ellos a veces buscan redes para ubicarlo, en las policlínicas y todas esas cosas, entonces nosotros tenemos contacto todo el tiempo con ellos, nos ayudamos.

E1: eso también mejoró, en el primer tiempo, pero también se entiende porque era la primera vez que se instalaba un equipo móvil, el primer tiempo, los primeros 8 meses o el primer año, no llegaban al servicio. Porque la idea era ellos tienen una tabla de sensibilización y captación, pero como se generaba el vínculo con la mujer, en el barrio, la mujer evacuaba sus dudas, hacia su mini atención, y no llegaba al servicio. Esa postura cambio, ahora se está trabajando, incluso en talleres por ejemplo de sensibilización va gente del fijo, y las mujeres que son captadas son derivadas. (J1)

El funcionamiento de trabajo básicamente consiste en que los móviles difunden el programa en el territorio, intentando alcanzar zonas que no podrían llegar a zonas donde residen mujeres que ignoran o no tienen posibilidades de acceder a la atención de los dispositivos fijos. Los equipos móviles en muchos casos realizan una primera atención a aquellas situaciones que lo requieren y luego derivan hacia los fijos aquellos casos que son población objetivo del programa.

E2: Claro porque ese día que justamente como tenemos para hacer informes, ponernos al tanto, es muy necesario el tema de la reunión. Porque el dispositivo como te decía, es quien forja las redes, para que nosotros después las usemos, tenemos también que conocer que es lo que hay afuera. Nosotros al no poder salir de nada, ellos son los que van relacionándose para que nosotros de alguna manera podamos después hacer uso. Al momento de utilizarlo acá sepamos con quien tenemos que hablar y a su vez nos reconozca el otro. Entonces es como muy necesaria esa comunicación. Entonces los martes es el día que tenemos para hacer tareas sin agenda. Aunque a veces atendemos.

E3: También es importante este día para también pasarnos la información de las usuarias, porque por más que yo esté atendiendo una, es bueno que todas tengamos conocimiento de ella. Y lo mismo sucede con el móvil, como ellos a veces hacen primeras atenciones, entonces ellos también nos vuelcan toda esa información a nosotros para que si la señora, ellos pueden coordinar que la señora venga acá, que es un trabajo que no es muy fácil, nosotros ya tengamos conocimiento de la historia y no vuelva la señora a repetir el relato.

E1: Claro son futuras atenciones nuestras, de acercamiento al servicio para que continúen el seguimiento. Entonces está bueno justamente eso, estamos como preparados. O ellos también hacen informes, dan informes, hacen carpetas para que la señora en cuanto pueda, a veces porque no tiene dinero, o porque está lejos, o porque los chicos no tienen quien los cuide, ellos relatan informes de las primeras atenciones. (M1)

Son centrales en la construcción de la identidad del servicio como unidad y en el logro del trabajo en equipo, las reuniones de coordinación interna que los servicios realizan semanalmente en donde se juntan tanto el equipo fijo como el móvil. Como se explicó anteriormente las reuniones de coordinación apuntan a un intercambio entre los equipos fijos y móviles así como a generar un espacio de reflexión y discusión entre todo el grupo de las situaciones más complejas que se atienden.

5.8 Vínculo con la OT y los programas MIDES

Varios de los equipos de trabajo expresan que el sentimiento de pertenencia institucional al MIDES es débil o en algunos casos inexistente. Además de la distancia geográfica que en muchos casos no ayuda, el hecho de que el vínculo contractual de los trabajadores sea con diferentes OSCs no colabora en el sentimiento de pertenencia institucional. En este sentido, los trabajadores se sienten parte del servicio en el que trabajan pero no dimensionan que el programa de alcance nacional que conforman tiene un marco ministerial.

E2: Bien, yo creo que es un buen vínculo, tenemos un vínculo, sí, una comunicación fluida.

E1: Cuando tú decías recién anteriormente cómo era el vínculo con Mides. Yo, al respecto, pero es personal la apreciación, no me siento Mides, es como que, ¿no? Es otra cosa, en cuanto a las cosas que realizan, a la planificación de repente que tienen en una charla, o que tienen en una capacitación o que... es como que no sé, estamos como que por fuera de eso, generalmente.

I: ¿Qué se sienten más Plemu?

E1: Yo Plemu nunca me sentí, porque lo único que sé de Plemu es cuando viene el cheque [risas].

E3: Tá, pero nosotros estamos siempre Plemu, Plemu, Plemu, esa palabra siempre suena, siempre...

E1: Pero es una cuestión más formal...

E2: Porque nos pasa eso desde este lugar, yo no sé qué soy, porque no soy Mides, pero sí soy, soy Plemu, pero no soy...

I: O sea que institucionalmente como que el sentido de pertenencia no lo tienen...

E1: Es raro, es como raro, para mí, estoy hablando en lo personal.

E3: Muchas veces para solucionar algo pensamos, "a Plemu o a Mides, a Mides o a Plemu".

E1: No, no, siempre si es de lo administrativo tenemos que llamar a Mides... a... Plemu. Si es de lo técnico tenemos que llamar a Mides.

E2: Es una complicación... (L1)

Esta falta de presencia institucional del MIDES dentro de los servicios que se percibe por parte de algunos servicios del interior del país, se atribuye a una falla del Ministerio que desconoce sus propios programas, no genera una buena comunicación con los mismos ni realiza una buena difusión entre los propios programas del MIDES ni hacia afuera.

E1: Mayor comunicación, que vean cómo nosotros trabajamos porque hubo reuniones en las que no sabían ni que nosotros existíamos y si hay una reunión de la oficina territorial donde viene gente de todo tipo hay gente que no sabe del servicio. Yo creo que es el MIDES que tiene que salir a decir, a pesar que hay equipo móvil que está haciéndolo.

E2: Pero a través de MIDES mismo no.

E1: El MIDES tiene que dar a conocer los servicios que brinda porque de lo contrario hay otros que se suben al caballo y todo figura que parece que es la Intendencia la que hace todo. (P1)

E4: Lo que a mí me parece que lo que hay es a nivel general, porque me parece que todo el mundo sabe un puchito pero no sabe todo, qué cantidad de programas o articulaciones que puedes hacer entre los distintos departamentos... Creo que eso es una falla que tiene el Mides, de la falta intercomunicacional. (A1)

E4: Priorizar más las situaciones de acá, a la complejidad, respecto a los programas por ejemplo lo que hablábamos hoy de Uruguay Trabaja, las Tarjetas, ese tipo de cosas facilitar, como somos MIDES, ¿no? (K1)

Porque insisten todo el tiempo que nosotros somos Mides, somos Mides, pero a la hora de reconocer un poco nuestro trabajo, como que nos hacen mil vueltas, fue un poco lo que nos dejó un sabor amargo, son cosas como para empezar a pulir e ir mejorando. En Uruguay trabaja también nos pasó. (K1)

Se identifica como otra falla del funcionamiento institucional la falta de comunicación entre los programas del mismo MIDES. Para poder aceitar el vínculo entre los mismo -las derivaciones y comunicaciones-es fundamental contar con toda la información necesaria y estar al tanto de programas nuevos que surgen así como de determinados cambios que se van generando.

E3: Bueno debilidad lo que decía Ana, que si bien conocemos algunos programas, vimos en esa ocasión que había otros que desconocíamos. Entonces si volcaran toda esa información sería riquísimo, porque ahí podríamos armar de más herramientas a la mujer, o ver qué beneficios hay, en que se puede meter.

E1: La mujer medio como que busca las herramientas, va directo al Mides, sabe que desde el Mides es que surgen todos estos programas y todas estas ayudas o lo que sea.

E2: Nosotros deberíamos estar más informados, más empapados. A mí me interesa porque...

E1: Empapados sí, pero ya empezar a hacer tareas de otros.

E2: No, no, si no digo tareas.

E3: Si, no, podemos coordinar con el referente de allí, para decirle: esa señora va por Emprendimientos. Como yo hice con Juan por ejemplo, yo lo encontré en el banco y le dije: va una señora por Emprendimientos. Me dijo: bueno voy a hablar con María.

E1: Eso se hace, eso sí se hace.

E4: Lo que pasa que tanta cosa, yo por lo menos sinceramente, yo no sabía que existían ni la mitad. (I1)

E1 - Bien, nos derivan mujeres, coordinamos actividades

EM - Ustedes reciben consultantes derivadas por ellos?

E2 - A veces sí, de ellos y de los otros programas que hay

EM - Y ustedes a su vez derivan a los programas del MIDES?

E1 - Sí, montones. Lo que sí pedimos como reclamo los programas nuevos del MIDES como por ejemplo Uruguay crece contigo que dejen claro que nosotros atendemos a mujeres adultas, mayores de 18 años, porque muchas veces quieren que resolvamos temas que no nos compete. O por ejemplo Uruguay crece contigo tiene una población que atender que son niños y una de las situaciones que nosotros tenemos para derivar son casos de INMUJERES que vienen con hijos en situación grave y hay que llenar un montón de requisitos. Y una de las cuestiones es que nosotras consideramos que la violencia es un riesgo por encima de todo, y si no llenás otros requisitos no te toman... (P1).

Algo similar sucede en el vínculo entre los servicios y las respectivas Oficinas Territoriales de sus departamentos, si bien existe una relación, en algunos casos mejores que en otros, se enfatiza la falta de información que existe, tanto por parte de las OTEs como de los propios servicios respecto a las funciones que cumplen.

E2: Primero me gustaría saber bien cuál es la función de las OT.

E1: Estaría buenísimo coordinarlo y tener una herramienta también con eso, para entender como funcionamos nosotros, el protocolo y cómo funcionan ellos, para saber bien, para aceitar la comunicación.

E2: Ahora cambiaron todo, no sabemos por los nombre, no los conocemos a la gente de las OT.

E1: Claro y ellos de repente no saben cómo trabajamos nosotros. (A1)

Algunos servicios plantean que sería muy positivo para mejorar el vínculo y la dinámica de trabajo con las OTEs establecer algún espacio común destinado a transmitir información, realizar intercambios y coordinaciones.

I: ¿Ahora qué demandas plantearían ustedes a por ejemplo, a la oficina territorial?

E3: Una coordinación adecuada para empezar que es la comunicación de los referentes intervinientes en la temática directamente con nosotros. En segundo lugar, más información sobre los recursos y que algunas gestiones puedan agilizarse. Básicamente la coordinación adecuada.

E1: Y el dejar de lado la competencia, el de 'yo estoy por encima o yo puedo saber más o tener más contactos', la competencia desleal digamos.

E3: Porque estamos trabajando con situaciones de vulnerabilidad.

E1: De poner primero a la mujer, eso se siente que no es el interés primario la mujer y su problemática.

E3: No se sentía antes del cambio, esto es a partir del cambio

E4: Yo creo que eso es fundamental porque si bien en la interna la coordinadora nuestra cuando se tiene que enfrentar acá en reunión...se quiere morir...Entonces como dice ella capaz que agilizar gestiones pero no olvidarse que esto es una cadena y tendría que tener seguridad y derecho a un sueldo y a saber si voy a tener trabajo por dos meses o por un año más. Y eso no es algo ni ético ni es algo saludable... (E1)

El vínculo con las OTEs es diferente según el servicio, en algunos casos se plantea que el vínculo no va más allá de las derivaciones que se realizan en ambos sentidos, en otros se expresa que el vínculo es bueno porque las relaciones humanas ayudan a que así sea, otro servicio considera que no hay una buena relación de cooperación y trabajo con la OT. Otro servicio plantea que directamente no existe vínculo, ni se sienten que pertenezcan a la misma institución.

E1: La oficina territorial... ¿Quién es?¿Mides dices tú?

I: Sí.

E2: En realidad el relacionamiento que tenemos, es de derivación, te diría, de que van mujeres a la oficina territorial y las derivan.

I: Ellos derivan a...

E1: Y nosotros a ellos, por la tarjeta o...

E2: La tarjeta sí. Pero básicamente es ese el relacionamiento que tenemos. (L1)

E4: Digo, hay un buen vínculo en el sentido de que hay un buen vínculo humano, las relaciones humanas. Tenemos un buen vínculo con el director, el cual consideramos por lo menos que es muy buena gente, nos cae muy bien a todos. Pero en sí, más que nada es eso, sí, las derivaciones que nos hacen. Tampoco es un vínculo estrecho, ni mantenemos una reunión cada tanto, ni nada de eso, ni de coordinación, o de nada; es a través de derivación.

I: ¿Y ustedes derivan a la oficina?

E4: A veces sí, en algunos casos sí. (I1)

O sea no es que haya un tema de relacionamiento personal, en realidad está todo bien, Lo mismo ellos, hacen reunión en la oficina territorial a nosotros no nos invitan, el día del funcionario del MIDES nadie trabajó, sólo nosotros. Es como recíproco porque ni ellos se acuerdan de nosotros ni nosotros nos sentimos parte, entonces como que ta, no sé si es porque siempre estuvimos separados físicamente, no sé, mismo las otras compañeras que son de la oficina del MIDES y que hay dos o tres que son funcionarias de la ong, ahora no más con el tema salarial ellas tampoco cobraban y nosotros nos dimos cuenta casi al final pero vamos

a llamarlas a ellas (M1)

Desde hace un tiempo a esta parte varios de los servicios pasaron a funcionar dentro de las OTEs. Esta mayor cercanía física ha tenido diferentes repercusiones, según el servicio, en el vínculo con la OT. Algunos equipos afirman que este cambio ha contribuido de manera muy positiva en la comunicación y coordinaciones que deben realizar. Otros servicios, consideran que si bien al principio fue un cambio que generó dificultades y resistencias en la convivencia, con el tiempo se lograron saldar las diferencias y se alcanzó una buena relación.

Y ahora que estamos acá es mucho más fluida, cuando no trabajábamos acá era muy poco, no había más bien, como que siempre nos manejábamos con la coordinadora de Montevideo por algún hecho que teníamos que consultar y aparte nos había aclarado Fabiana que muchas veces nos teníamos que dirigir no a Marcela que es la del MIDES acá sino a ella que está en el tema, después ella se contactaba con Marcela como que no era directo con la territorial

E2 - Ahora como estamos en el mismo edificio, o sea cuando nosotros nos mudamos para acá

E3 - Claro como que hubo que ellos se adaptaran a que estábamos acá arriba, trabajamos a contraturno a ellos porque nosotras hacemos el horario de la tarde en invierno, ellos en la mañana entonces es como que tiene que haber alguien abajo pero como que nosotras tampoco podemos estar viendo una si llega alguien o si no entra, entonces como que hubo unos roces ahí que veíamos que había como un malestar

E4 - Aparte ellos estaban todos ya formados

E3 - Ta pero como que ahora ya se limó, se habló y cada vez que hay un caso, Marcela sube y lo plantea y como que nos pide que pensemos entre todas (N1)

Algunos servicios plantean que funcionar dentro del mismo edificio que la OT, donde a veces también funcionan otros programas y hay una importante circulación de personas, genera trabas en la dinámica deseada de trabajo de los servicios. Esto generalmente se atribuye a la falta de información acerca del funcionamiento de los otros programas que impide comprender y respetar determinadas formas de funcionar necesarias para el trabajo, como es la discreción en el caso de los servicios. Si bien también se reconoce que el tiempo de convivencia ha contribuido a una mayor sensibilización y comprensión de la temática por parte del resto de los trabajadores de la OT.

E2: Y el trato, que no vengan gritando desde allá 'violenciaaa'...

E1: Que no venga por el pasillo gritando, que diga 'por el servicioooo'...

E2: Que intenten entender que no es lo mismo que cualquier otro papel lo que nosotros tenemos, que es una historia de vida, porque no es lo mismo.

E: Que están dando un paso, llegar acá y pedir ayuda, de repente lo que para ellos es un trámite mas, para la mujer es algo muy importante, la está marcando. Y si vos adelante la tratas mal, acá no va a llegar con la misma mirada, con la misma expectativa, y tal vez no venga más si tiene que pasar antes por eso. Para la mujer es algo super importante dar ese paso, el decir, el hablar.

E2: No es lo mismo venir a buscar la canasta o un trabajo, o a pedir, que venir a contar lo que le está pasando.

E1: Por lo general, el sector más popular viene con una polenta y unas ganas que no le importa nada, si tiene que decir allá adelante y dejarlo quemado al agresor, mejor. Pero hay otras mujeres, esta muchacha que había trabajado en el Mides, hay otra gente que no te va a decir, genera vergüenza porque nunca tuvo que vivir la situación de esas, nunca una institución invadió su vida, y ahora ella tiene que estar exponiendo su cosa más íntima, su vida privada, y que encima toda esa chorrera de gente escuche, es como que se siente observada. (J1)

Otros servicios plantean que sería necesario para mejorar la convivencia y el vínculo poder utilizar los recursos materiales y de infraestructura con los que cuenta la OT y muchas veces le serían de gran utilidad para el desarrollo del trabajo del servicio.

I: ¿Qué demandas tendrían ustedes desde el servicio con algunos organismos, por ejemplo con la OT?

E3 - Recursos, usar los recursos que tiene la oficina, como por ejemplo el vehículo o materiales. (M1)

Uno de los servicios se encuentra disconforme con el espacio de trabajo asignado dentro de la OT, porque se considera que no cumple las mínimas condiciones que requiere un lugar para funcionar como sitio de atención a la población objetivo del servicio.

E4: Nosotras la demanda que tuvimos desde que entramos acá es el espacio, porque estamos incómodas acá, si hay reunión tenemos que cerrar las puertas, a veces nosotros nos vamos porque viene la mujer y la atendemos de a dos, entonces vamos para ahí y se siente todo porque las paredes también son finitas. (G1)

5.9 Articulación y coordinación con el territorio

5.9.1 Organizaciones con las que coordinan y demandas hacia las instituciones

El abordaje de la temática y de las distintas situaciones que se atienden en los servicios necesariamente implica una coordinación interinstitucional. Muchas mujeres que se acercan a los servicios son derivadas desde otras instituciones, a su vez el servicio interviene en la situación, en muchos casos, coordinando con diferentes actores locales. Estas instituciones participan en distintas etapas del proceso de intervención de la mujer consultante.

Si bien los servicios fijos mencionan coordinaciones con múltiples actores e instituciones locales, algunas de estas coordinaciones resultan más frecuentes. En este sentido, el Poder Judicial, el Ministerio del Interior, el Sistema de Salud (público y privado), las Intendencias, el Ministerio de Vivienda, el INAU, y el Sistema Educativo Público son los sectores con los que existen mayores necesidades de articulación.

Las coordinaciones presentan ciertos aspectos particulares, según la institución de la que se trate. La calidad del vínculo difiere significativamente, dependiendo del departamento y de las personas que estén al frente, tanto del servicio como de las organizaciones con las que se articula.

Algunas de las demandas planteadas por los servicios hacia las organizaciones con las que coordinan en el territorio son específicas por institución o área, mientras que muchas de ellas son comunes a todas las instituciones. En primer lugar se presentan las principales demandas reiteradas hacia varios de los actores y luego se describen las demandas específicas por institución-en los casos que las hay-.

- mayor sensibilización y capacitación de los técnicos
- comprensión de la complejidad de la temática
- mayor compromiso en las actuaciones
- mejor valoración de los riesgos de la situación
- cumplimiento de los protocolos de actuación a nivel de cada organismo
- fortalecimiento y participación en los espacios interinstitucionales
- reconocimiento del servicio como un recurso especializado en la temática

Las demandas que tienen que ver con mejorar los mecanismos de formación y capacitación aparecen mencionadas en relación a todas las instituciones. Al respecto, el objetivo de los equipos es lograr que se incrementen los niveles de sensibilización y compromiso referidos a la temática, sobre todo en el momento en que las instituciones reciben a las mujeres víctimas de violencia.

En varios de las organizaciones la rotación del personal es un elemento que atenta contra las posibles mejoras en la labor de los servicios y asimismo condiciona la calidad de las coordinaciones con el SVBG, imposibilitando la consolidación de instancias de trabajo conjunto más o menos permanentes.

“Bueno ahí también hemos visto progresos, yo creo que la demanda que hay, que es nacional, es que queden fijos con los funcionarios que hay porque eso también que se vayan rotando, también hace que indirectamente nosotros nos veamos perjudicados con los funcionarios que no saben cómo trabajamos, qué es lo que hacemos ni nada. Nosotros ahí no sabemos si en ese momento no le promueven a la mujer, no le dicen 'mire que existe un servicio'. (...) Para mí en el tema violencia doméstica la Unidad Especializada es tan importante como nosotros... y el tema de la capacitación y la derivación responsable”. (K1)

Se reclaman a su vez mejoras en el funcionamiento de los espacios interinstitucionales. En este sentido, se plantean actividades periódicas de trabajo conjunto, donde se puedan poner en común tanto aspectos conceptuales como criterios operativos e intercambios en relación a la información sobre la forma de trabajo del servicio. Al mismo tiempo se plantea la necesidad de generar coordinaciones interinstitucionales donde se delimiten de manera adecuada los roles de cada sector.

Las posibles mejoras en los vínculos con los otros actores en muchos casos quedan sujetas a los buenos vínculos personales que puedan existir, con técnicos con los que se ha logrado una mayor empatía y un compromiso especial en la temática.

“Lo que pasa es que claro, no hay equipo de referencia pero si por ahí hay referentes puntuales que si derivan, pero nada, por compromiso propio. Ahí es más personal, porque algunos especialistas están más comprometidos, hay médicos más comprometidos, por lo menos acá que los tenemos más cerca sabemos cuales están más comprometidos y cuáles no”. (I1)

Aquellos servicios que cuentan con dispositivos móviles tienen mayores facilidades a la hora de articular con otros actores del territorio. Los servicios que carecen de este dispositivo mencionan que falta más promoción y difusión sobre las actividades, el alcance y el tipo de población que atiende el servicio.

El Poder Judicial, es uno de los ámbitos donde el principal requerimiento por parte de los servicios refiere a que exista una mayor sensibilización en la materia. A este respecto, se plantean carencias a nivel de la capacitación de los distintos actores involucrados (jueces, fiscales, peritos, etc.) lo que les impediría reconocer la complejidad del tema y por lo tanto actuar de manera adecuada en cada circunstancia. Para algunos servicios, esto se traduce en falta de compromiso con la problemática, que en algunos casos puede derivar en situaciones de riesgo para las mujeres

“Al poder judicial, a mi entender, le pediría un mayor compromiso con las situaciones de violencia doméstica y de género, mayor compromiso, en el sentido que está la ley, y no solo el poder judicial, sino al ministerio fiscal. No es que no la conozca, pero me da la pauta que no sé cuál es la razón... algo que dijo el Ministro, que se busca la capacitación de los jueces y fiscales, no sé si están realmente capacitados para este tema. Conocen la ley pero en sí, en la problemática de género, no sé si están sensibilizados. En la figura del juez se deposita toda la decisión, cuando no se les da herramientas (...) Tiene que estar capacitado, sensibilizado...” (H1)

“Sí, a mí me paso una vez puntual en una audiencia de una muchacha que denunció después de quince años de violencia, se enteró del servicio, empezó a venir, pero ella durante todo el matrimonio había sufrido violencia, el día de la audiencia la propia fiscal le dijo: 'señora, a mi no me venga con versos, que usted hace quince años que sufre violencia y recién ahora va a denunciar'. Claro, no sabe lo que implica la violencia, el proceso, el tiempo de la mujer, no estaba nada sensibilizada, porque les salió con eso a la mujer y la mujer... Yo me acuerdo otra, que al principio le dijo: 'algo le habrá hecho usted'”. (I1)

Se sugiere desde algunos servicios la incorporación de equipos multidisciplinarios al interior del Poder Judicial, que trabajen en conjunto con los jueces y fiscales.

“Y otra cosa, la sensibilización con el compromiso, falta un equipo multidisciplinario, dentro del Poder Judicial, y que esté trabajando con él... qué pasa, llega una denuncia concreta de la Unidad, de la seccional, o particular, el juez tiene que resolver ya, no tiene herramientas, no tiene un equipo formado por psicólogo, asistente social, abogado y algo más, que le de los factores de riesgo de

forma inmediata. Tiene que tomar la decisión, después viene la audiencia, pero lo primero es lo primero. Ahí necesita un equipo multidisciplinario que haga las entrevistas con la víctima, y ya le presente todo... me parece que es una de las aspiraciones. El juez está solo ahí. (H1)

Por otra parte, la rotación de personal que es común en los organismos del Poder Judicial, condiciona las posibilidades de aceitar los mecanismos de coordinación.

“Tenemos un gran obstáculo que es que como son rotativos, generalmente el que llega no está capacitado ni sensibilizado en violencia doméstica, es un obstáculo enorme para las abogadas, hacer llegar a ese juez la situación de violencia doméstica y que ese juez se expida, creo que contamos con una sola que está sensibilizada en el tema este...” (L1)

Más allá de lo mencionado, en varios lugares se reconoce un avance en el relacionamiento con las distintas instancias del Poder Judicial. Esto se plantea tanto respecto al tratamiento que reciben los casos de violencia derivados desde el servicio, como en la participación de representantes de este sector en los organismos de coordinación interinstitucional.

Otro elemento que surge de la exposición de los entrevistados tiene que ver con los tiempos que el proceso judicial demanda, por lo que se reclama mayor rapidez en los procedimientos. A la vez se requiere más claridad en la formulación de las resoluciones y un ajuste en los mecanismos institucionales de evaluación del trabajo.

Se mencionan, además, cuestiones locativas que pueden parecer secundarias, pero que condicionan los procedimientos y en algunos casos se transforman en elementos determinantes, respecto a la forma que la mujer debe enfrenar las instancias legales.

En el caso del **Ministerio del Interior**, las coordinaciones se realizan sobre todo con la Unidad Especializada en Violencia Doméstica y con las comisarías. En relación a estas coordinaciones, igual que lo que se planteaba respecto al Poder Judicial, se demanda un mayor nivel de sensibilización en la temática. El principal problema que se identifica respecto a la atención en las dependencias del Ministerio del Interior, tiene que ver con la forma en que se trata a la mujer que llega a la repartición y que no recibe, según se expresa, el respeto y el cuidado que estas situaciones requieren. Parece no entenderse la complejidad de los casos que se reciben, lo que repercute negativamente en la atención hacia la mujer. Una de las soluciones propuestas a ese respecto es que se aplique estrictamente el protocolo de actuación, y que esta actitud se mantenga de forma permanente en la Unidad.

“Lo de la Unidad se ha ido puliendo, es trabajoso, lo que pasa que las mujeres vienen acá que las tratan horrible, las revictimizan...”

¿Cuánto dificulta el abordaje a las situaciones de violencia que están sufriendo las mujeres?

Y negativamente, porque hay mujeres que vienen y te dicen 'yo no puedo, no me hacen caso, me dicen que vuelva con mi marido, usted algo habrá hecho'. Cuando vienen acá te dicen, 'no puedo creer que alguien me crea'. Porque a veces si tiene medidas tenés que volver a hacer la denuncia y a veces te dicen, 'qué voy a ir de vuelta si no me creen', sienten que son tratadas con mucha violencia, sienten que son revictimizadas en esa situación, 'encima que en mi casa me tratan mal, voy ahí y me tratan mal'”. (P1)

“Que estudien el protocolo principalmente. Que hay un protocolo de atención que son una Unidad Especializada en Violencia Doméstica. Y que lo estudien porque como dicen, hay un descreimiento total de lo que es la materia, que no trabajen ahí, que pongan técnicos calificados. Hemos ido acompañar a las mujeres, que estando presentes los técnicos del servicio, había un desprestigio de la situación”. (B1)

La falta de información y las dificultades en las coordinaciones con esta institución llevan a que algunos servicios apliquen estrategias alternativas, buscando optimizar los recursos y evitarle a la mujer situaciones incómodas. Por ejemplo, algunos servicios ayudan a la mujer a redactar la denuncia antes de presentarse en la dependencia policial.

“A ver, no es que tengamos mal relacionamiento, pero me parece a mi que desconocen el trabajo nuestro. El relacionamiento es por ejemplo, si una mujer llega a hacer una denuncia lo que hemos concluido es: si no es algo urgente, si no hay un riesgo realmente pero si existe una situación de violencia, hacemos un escrito y lo presento directamente en un juzgado en la parte digamos de familia como violencia doméstica. Si hay un riesgo o ha habido una agresión física, entonces sí, pero en vez de enviar a la mujer directamente a la Unidad Especializada, la sentamos acá, le damos una cuaderola y le decimos 'bueno escribinos, escribilo tranquila', porque si no nos pasa allá que 'no pongas esto, esto ponelo acá', entonces le decimos la podés llevar a la denuncia y no permitas que te la cambien, porque si no empiezan 'esto sacalo, esto ponelo, esto no sé cuánto', entonces ahí la mujer se siente muy invadida”. (G1)

En lo referente al **Sistema de Salud**, se mencionan articulaciones tanto con el sector público como con el privado, principalmente a través de los equipos de referencia en situaciones de violencia doméstica de las diferentes instituciones. A su vez, se establecen contactos con distintos actores locales, involucrados en diferentes niveles de atención. Si bien se mencionan carencias en las coordinaciones, también se reconocen avances importantes en la calidad de la relación con el servicio.

“Las mutualistas derivan. Están mejorando, hacen los informes para que presenten en el caso necesario en el juzgado, los médicos cuando van. Las han enviado muchas veces de mutualistas, para mi están actuando cada vez mejor. Las mutualistas tienen su equipo ahora, (...) pero igual a veces las mandan para acá y eso es bueno, la mujer ya queda con varias protecciones. ¿Y el MSP también está funcionando? Sí, derivan mucha gente, del Maciel por ejemplo muchísimo. Del Maciel, de los barrios también tenemos”. (A1)

“Más bien en emergencia de hospital, tenemos otro tipo de vínculo y muy bueno, con las policlínicas, con los médicos de familia, que están muy sensibilizados, y derivan. Ahí los médicos o las nurses llaman directamente, 'te mando una muchacha, ¿cuándo puede ir?'. No sé si con todas las policlínicas, pero con tres o cuatro, se trabaja bien”. (J1)

Las principales demandas que los equipos plantean con respecto al Sistema de Salud tienen que ver con el cumplimiento adecuado de los protocolos existentes. Esto es más evidente en el caso de los servicios de atención que funcionan como “entrada” al sistema (por ejemplo, policlínicas y emergencias de los hospitales, policlínicas barriales, etc.). Además se reclama más compromiso de algunos médicos al momento de identificar los casos de violencia.

“Yo creo que Salud Pública, en cuanto a la violencia doméstica también, atención primaria básica, primero el llenado de la ficha que tienen que hacer todos los médicos, en la primera consulta. Y tampoco creo que es suficiente con preguntarle '¿sufre violencia doméstica?' 'No', entonces ya no le pregunto más, tiene que estar capacitado también. Hay que capacitar al personal todo, porque obvio que te va a decir que no. Y no siempre lo hacen. Hablar de lo mismo: la sensibilización, el compromiso, y la capacitación”. (H1)

“Bueno que se comprometan más algunos médicos.

Y que apliquen, que creo que no se está aplicando mucho, la pesquisa. Porque en su momento, cuando recién salió se aplicaba mucho, creo que por un tema que lo obligaban, que ahora ya no se está aplicando la pesquisa que es obligatoria, porque ahí se detectan. Se están perdiendo muchos casos de violencia que podrían ser atendidos". (I1)

Las derivaciones de los servicios hacia el sistema de salud tienen especial importancia en el campo de la salud mental. En este ámbito, las coordinaciones muestran tanto aspectos positivos en relación al vínculo entre el servicio y las instituciones, como elementos en los que se requerirían ajustes. A este respecto se maneja como idea que los servicios de salud mental privilegien, de alguna manera, la atención a las mujeres derivadas desde el SVBG. Esto tiene que ver con que existen carencias a nivel de recursos profesionales, lo que repercute en el tiempo de espera que se genera, al momento de conseguir turno con el especialista.

"Y otra cosa que es re importante para violencia digamos, es el tema salud mental. Porque tenemos mujeres que ves que necesitan, nosotros no hacemos magia, hacemos un acompañamiento, pero a veces la mujer no tiene estabilidad emocional, tiene que calmar su ansiedad, sus cosas, con una medicación, necesita atención psiquiátrica, o psicológica que acá no se hace. De psicoterapia, que acá no tenemos. Necesitamos que sea paralelo a un tratamiento en hospital, anda, el viernes a las 6 de la mañana que dan 8 números. Cuando van la cola es de 20 personas, entonces como que estaría bueno que exista otro canal para la atención integral de la mujer en situación de violencia doméstica, obviamente que no vamos a derivar cualquier cosa, con responsabilidad lo que hacemos, con un informe, con un tope de 4 mujeres mensuales ponele..." (J1)

Con respecto a las **Intendencias**, se mencionan coordinaciones que se generan a partir de la necesidad de resolver aspectos puntuales, sobre todo referidos al apoyo de recursos materiales, específicamente se mencionan colaboraciones respecto al traslado de beneficiarias del servicio. Más allá de las respuestas particulares que en general son buenas, se reclama una mejor coordinación a nivel institucional, a través por ejemplo de convenios que contemplen algunas necesidades (financiamiento de traslados, canastas de alimentos para las beneficiarias, etc.).

"En realidad con la Intendencia tuvimos que hacer coordinaciones y la verdad que la respuesta fue excelente... en situaciones límites, delicadas que vos necesitás que te respondan de verdad. (...) El MIDES no tenía una camioneta para buscarla....entonces como no teníamos cómo trasladarla le pedimos un S.O.S a la Intendencia y se llevó a la mujer a Montevideo". (C1)

También se hace hincapié en el aporte de posibles soluciones habitacionales, ya sea transitorias (mejoras en los refugios que dependen de las intendencias) o más a mediano y largo plazo, como viviendas para las usuarias del SVBG. En este sentido se reclama mejorar los mecanismos de coordinación, para que algunas articulaciones queden contempladas en convenios puntuales con el MIDES.

"Eso estaría bueno capaz articularlo en una red institucional hablarlo con el MIDES, con la Intendencia en algún convenio que se pueda hacer o algo para un refugio. Eso es re importante nosotros cada vez vemos más que hay necesidad hay mujeres que están en situación de violencia, porque no pueden salir de su hogar no tienen a dónde ir es todo un tema sabemos bien los que trabajamos en la temática para trabajar o visualizar el ciclo ya es un laburo increíble imagínate para salir de la casa sin tener donde ir. Entonces están hechas las solicitudes en esos momentos se hicieron solicitudes a nivel de Intendencia a nivel de municipio para hacer una casa allí en la estación y al final se avanzó hasta cierto punto y quedó ahí. Falta voluntad política en ese punto. Pero gestiones se han hecho, se han hecho muchas". (B1)

En lo referente al **Ministerio de Vivienda**, en algunos departamentos se reconocen logros respecto a las respuestas habitacionales para las usuarias del SVBG. Más allá de ello, se identifica la necesidad de agilizar y

flexibilizar algunos de los trámites requeridos, sobre todo en lo referente al Programa de Soluciones Habitacionales que brinda garantía y subsidio para alquileres, y que depende del Ministerio de Vivienda en convenio con INMUJERES.

“Otro que no dijimos y hemos coordinado es con el Ministerio de Vivienda, tenemos dos mujeres que están alquilando vivienda. Ya cumplieron con todos los requisitos y ya tienen casa digamos, eso es un buen logro”. (G1)

“¿Y esos subsidios que dan de alquileres y eso es muy complicado el proceso?”

Sí, resultó muy complicado el proceso tenemos solamente un caso de solución habitacional que demoró horrores. Y acá no es viable porque hay una demanda de alquileres impresionante y los alquileres son carísimos entonces... Acá no hay oferta de alquileres hay mucha demanda.

Sí, aparte de que son caros y la solución habitación tiene su tope, suponiendo que sea el caso que llegara y todo lo demás hay que dar con un propietario que sepa que va a cobrar de aquí a 5 o 6 meses porque es lo que más o menos demora el proceso pensando que va a salir rápido.

Acá no es solución porque el tasador tiene que venir de Montevideo demora meses en venir. Hay toda una parte burocrática, tenemos agencia en Artigas acá en Bella Unión no hay oficina, entonces eso realmente no funciona. Aparte el hecho como te digo tener una casa para alquilar y 10 que la quieren alquilar, y el dueño alquila al que le pague primero”. (B1)

Con este Ministerio parecen haber una serie de dificultades operativas, que se relacionan con la necesidad de ajustar los mecanismos de coordinación. Estas carencias en las articulaciones se identifican tanto en lo referente a la circulación de la información respecto a en qué casos se otorga la vivienda, como al seguimiento que realiza el equipo del SVBG, incluyendo los requisitos para mantener el beneficio.

“El Ministerio de vivienda es el organismo que justamente... es el que tiene que resolver el problema de la vivienda, nos manda a nosotros para que nosotros resolvamos. Entonces están como pelota de ping-pong las mujeres. Es violento porque es un estado de tensión que te genera, porque vienen acá te arman un escándalo, 'a mi me mandaron, a mi me dijeron', como que ya está... Vienen con papelitos del Ministerio de Vivienda... Y ellos son los que resuelven la parte... Y es lo que te digo que después se van... 'me dijeron que acá daban casa'. Y nosotros no tenemos ni la resolución ni nada, o sea, nos mandan igual a las personas...” (A1)

Respecto al **INAU**, las demandas tienen que ver con que se generen cupos para aquellas mujeres derivadas del SVBG con menores a cargo. En este sentido se percibe cierta resistencia a facilitar el acceso a los servicios de alojamiento que brinda esta institución.

“Nosotros la verdad que INAU nos corta bastante... las patas... INAU no nos da pelota, cada vez que le pedimos algo siempre nos miente. Además nos rezongan, son ellos los únicos que nos pueden ayudar, porque acá tenemos solo refugios, no tenemos hogares. Aparte es violento, vos ves una mujer que sabés que esta precisando hogar, y llamás para ver si ya fue y te dicen 'no, que venga a la entrevista', la persona va a la entrevista, le damos los boletos, todo, y la dejan esperando, y le dicen que no... ¿Para qué estamos nosotros? No podemos coordinar con ellos... Otra cosa siempre lo pedimos, desde épocas inmemoriales, queremos tener un cupo para que se atiendan... Pero no, porque no se qué, porque no sé cuánto, eso lo hemos pedido hasta el cansancio, ahora no lo pido más, en un tiempo decíamos tenemos que tener un cupo, porque entonces las mujeres, tienen que estar esperando.” (A1)

En lo referente al **Sistema Educativo**, se mencionan coordinaciones con Primaria y Secundaria, donde si bien la recepción es evaluada positivamente, no parece ser habitual que desde el dispositivo fijo se articule con estas instituciones.

Esto tiene que ver, por un lado, con limitaciones en las posibilidades de los SVBG de cubrir las demandas ya que al tratarse principalmente de menores de edad escaparían a su población objetivo. Por otra parte, estas instituciones deberían cumplir con sus propios protocolos de actuación.

“Y público con liceos, escuelas. También ellos siempre nos atienden bárbaro y súper receptivos y se puede pensar bien la situación, lo que pasa que es mucho más puntual que también están en su mundo, en todo ese universo que es el liceo, una escuela o algo y a veces no pueden salirse mucho de eso. Y son como instituciones que ya tienen una burocracia interna, un modo de funcionamiento que ellas no pueden salirse mucho de eso, pero hay buena receptividad de todos”. (Rocha)

“Nos ha pasado que vienen de las escuelas a pedirnos que vayamos a hacer algo, nosotros no podemos... Es grave que Secundaria y Primaria, que tendrían que tener un equipo de referencia en violencia doméstica, que tendrían que ser los que coordinaran con nosotros, no lo tienen. Nos ha pasado de maestras que vienen y dicen, 'ay, por favor, ¿no pueden ir a da una charla?', 'pero recurra a Primaria', que Primaria tiene que tener, pero como que no funciona. Que eso lo dice la ley, que tienen que tener...” (L1)

5.9.2 Demandas recibidas desde el territorio

En este apartado se exponen las demandas que los dispositivos fijos de los SVBG reciben de las distintas instituciones con las que coordinan actividades. En general, las demandas se relacionan tanto con aspectos que el servicio puede abordar de acuerdo con sus objetivos específicos, como con problemáticas que no están dentro de su campo de acción. Muchas veces estas dos características se combinan y por lo tanto los servicios deben delimitar permanentemente su área de intervención y definir en cada caso particular, los alcances de su trabajo.

Una de las demandas que más aparece es la de organizar actividades de sensibilización en el tema de violencia, unida a la necesidad de discutir en conjunto con el servicio estrategias de intervención. En relación a los equipos fijos, esta demanda es menor en los departamentos que cuentan con servicio móvil, ya que son estos los que se encargan de la tarea de promoción y sensibilización a nivel del territorio.

Muchas de las demandas específicas de las mujeres que consultan a los SVBG se relacionan con el asesoramiento jurídico. Esto tiene que ver principalmente con que en muchos lugares, si bien existen servicios que atienden la situación de las mujeres víctimas de violencia, la mayoría de ellos no incluyen el componente legal. Más allá de que este ámbito sea uno de los que el servicio aborda, muchas veces las expectativas de las mujeres consultantes exceden las posibilidades de respuesta de los equipos.

“Yo creo que hay una gran demanda del servicio jurídico, del seguimiento. En eso como que sentís alguna presión de alguna organización o esa cosas de que bueno, si bien tenemos un protocolo complicado a nivel de la atención jurídica, en qué consiste, que no son todas las situaciones de violencia doméstica que nosotras tenemos que denunciar. Porque si lees el protocolo es muy acotado lo que el servicio tiene que patrocinar desde lo judicial. Normalmente tenés esa presión que como si bien es un caso vinculado a violencia bueno ta, como es una situación hacemos la denuncia y también hacés la tenencia, hacés la pensión, esa presión tenés que estar como siempre atajándola porque claro es una necesidad de la zona, no tienen servicios, no hay una ONG que tenga atención jurídica en situaciones de violencia, no hay”. (C1)

En este sentido existe una demanda instalada hacia el SVBG para que extienda las funciones legales. Se reclama que además del patrocinio, pueda realizar otros trámites referidos a las pensiones alimenticias, divorcios, tenencias, régimen de visitas, que son atenciones que muchas mujeres requieren y se encuentran

directamente asociadas a la situación de violencia doméstica. Algunos de los argumentos utilizados para la extensión de las funciones legales de los servicios se basan en la idea de que el abogado del equipo podría realizar un abordaje integral de la situación de la mujer.

Como se mencionó en el apartado anterior el tema de la vivienda para la población objetivo del servicio es una problemática a resolver. En varios departamentos afirman que si bien el subsidio de alquiler se ha otorgado en casos excepcionales, este se ha hecho conocido en las instituciones de la zona y se derivan al servicio mujeres que buscan una solución en referencia a este tema. Muchas veces esas derivaciones no se corresponden con las condiciones que luego se exige para recibir los beneficios lo que termina generando una sensación de frustración en las consultantes.

“No todos los usuarios van a llegar a una situación habitacional, primero tiene que cuadrar dentro de las soluciones, tiene que estar dentro de los requisitos.

¿Es el programa este del Ministerio de Vivienda para víctimas de violencia doméstica, que le dan una garantía?

Sí, entonces que pasa, la garantía subsigue, pero ella tiene que cubrir los costos, los costos fijos, tiene que tener un mínimo de ingresos. No es para todos. Mira que ese mínimo por poquito que sea no todos llegan. 9 mil pesos. Vienen con la expectativa 'me dijo fulano que acá ustedes dan' y tenemos que explicar”. (H1)

La gran cantidad de demandas que se reciben y que están fuera del alcance del SVBG se atribuyen por parte de sus equipos técnicos a la falta de conocimiento de los objetivos, alcance y formas de trabajo del SVBG, así como a la dificultad para comprender que resolver las situaciones de violencia implica un proceso de largo alcance. Esto no condice muchas veces con las expectativas de las mujeres que se acercan a consultar ni con las de los técnicos que las derivan.

“¿Y las consultantes digamos qué expectativas traen?

'Quiero todo pronto, listo y para ya' (...) ...y desde el punto de vista psicológico, como que también les pasa lo mismo, hay que ayudarlas a construir la demanda, en esto de visualizar que están atravesando por la violencia, a veces no, pero otras veces lleva su tiempo”. (G1)

“A veces se espera más de lo que nosotros tenemos para dar, como por ejemplo hay gente que viene y quiere una casa, o trabajo. Claro, bolsa de trabajo, hay cosas que se esperan que no tenemos, nosotros somos un servicio para acompañar a la persona a salir de la violencia doméstica y empoderarla tanto psicológica como en los derechos jurídicos, y bueno en los social también, pero no tenemos acá cosas para entregar directo. A veces hay falsas expectativas...” (A1)

En los casos que las consultas exceden el alcance del servicio, los equipos tienen estrategias de abordaje que apuntan a que la mujer salga de la consulta con referencias claras sobre hacia dónde dirigirse de acuerdo a la problemática que haya expuesto. En algunas circunstancias, se reconoce que es necesario “salirse un poco” del protocolo establecido, con el fin de no generar mayores frustraciones en la persona que consulta. De las derivaciones que no se corresponden con los objetivos del servicio, muchas tienen que ver con la solicitud de atención a casos que involucran otros tipos de violencia intrafamiliar, principalmente situaciones en las que participa población infantil y adolescente. El equipo generalmente deriva estos casos a las instituciones que se ocupan del tema. En algunos departamentos se identifican una serie de carencias en relación a esos organismos, mientras que en otros lugares se reconoce un vacío institucional en la atención a adolescentes y/o niños víctimas de violencia.

“A veces igual nos salimos un poco del protocolo y las acompañamos, no somos tan estrictos con esas cosas, hacemos un poco más de los que se nos encuadra, nos ha pasado a veces, de situaciones de violencia doméstica, que nosotros vemos que tiene una connotación muy fuerte con el tema de

los hijos, 'que te los saco, que te los doy', no sé qué... entonces, el tema tenencia sobre todo, para que la mujer se quede tranquila, hemos hecho alguna cosa". (K1)

"Vienen igual por cualquier consulta, la idea de acá es no decirle 'ah no eso no se trata acá, tenés que ir a Defensoría'. O sea, a mi me preguntan de una sucesión y yo le explico todo de cabo a rabo y después le digo dónde podés ir, se evacúa la consulta sea de lo que sea, la mujer tiene que salir satisfecha de acá y además se le escarba un poquito, a ver por qué, porque en realidad si vos venís a preguntar por una sucesión no tenés por qué venir a un centro de violencia, entonces se escarba un poquito por qué vericuerdo se le antojó venir acá y no por un abogado particular o directamente a Defensoría". (G1) "Ahora para nosotros es doble trabajo porque esas mujeres vienen con sus niños y adolescentes con todas las secuelas de la violencia... entonces es como doble el trabajo porque es trabajar con ellas y sobre los gurises... y quedan librados... a veces los ha atendido algún profesional por un tiempito pero ta... y en algunos casos estamos hablando de violencia extrema. En eso la adolescencia y la infancia en este departamento está re desprotegida". (E1)

Más allá del desfasaje que se percibe entre el servicio ofrecido y el que los otros actores demandan, la mayoría de los equipos técnicos comparte que últimamente las expectativas de las instituciones con las que trabajan son más acertadas, y cada vez se adecuan más a las finalidades reales del servicio. Este reconocimiento puede extenderse a nivel de la población que consulta.

"En principio, cuando yo recién entré acá se veían muchos casos que no correspondían al servicio. Casos de violencia hacia los niños, violencia hacia un adulto mayor hombre, violencia hacia un enfermo hombre, o violencia desde vecinos hacia una persona, cosas así que tienen que ver con violencia pero no la que nosotras atendemos. Y ahora se ha ido como afinando un poco más esa función, como que se lee realmente para qué función estamos nosotros". (I1)

6 Resultados Componente 1 y 2: Servicios Móviles

La modalidad de atención móvil surge a partir de una demanda del territorio de una mayor presencia de los servicios y comienza a funcionar como complemento de la modalidad de atención fija en algunos de los departamentos donde se encontraba instalado el servicio. Actualmente ocho departamentos del interior del país cuentan con dispositivos móviles.

A continuación se presentan los principales hallazgos que surgen tanto de las entrevistas grupales realizadas a los equipos técnicos de los ocho dispositivos móviles, como de la encuesta aplicada a un referente en cada uno de ellos.

Siguiendo una estructura similar al apartado anterior de resultados de los dispositivos fijos, se presenta en primer lugar los objetivos y alcance los móviles, la conformación de los equipos y su forma de organizarse para el cumplimiento de sus tareas; luego se realiza un diagnóstico de los recursos humanos con los que cuenta y las percepciones del equipo acerca de las condiciones laborales; en tercer lugar una caracterización de los recursos materiales que disponen, recabados estos datos principalmente de la encuesta; a continuación se analiza el vínculo con el dispositivo fijo de su departamento; la valoración que tiene el equipo del rol de la supervisión y del vínculo con Inmujeres en quinto lugar y finalmente se analizan las articulaciones y coordinaciones interinstitucionales que el dispositivo móvil establece a nivel local.

6.1 Equipo de trabajo y tareas

6.1.1 Objetivos y alcance

Cada uno de los equipos del dispositivo móvil trabaja de manera diferente, aunque se mantienen algunos lineamientos generales comunes. Las acciones que desarrollan responden, en buena medida, a cada realidad local y en ese sentido al momento de hacer la propuesta de trabajo se plantearon objetivos particulares y una modalidad de organización específica.

“Nuestra principal función es la promoción y la difusión de lo que es el servicio a nivel territorial, o sea en las distintas zonas que tenemos demarcadas y primer abordaje de situaciones también. La promoción y difusión en general se hace a través del trabajo en red, fundamentalmente”. (J2)

Los principales cometidos de los dispositivos móviles son básicamente:

- Difundir el servicio fijo en el territorio que les corresponde.
- Difundir y promover la ley de violencia doméstica y la temática en general.
- Visualizar las potencialidades y dificultades que tiene cada institución del territorio que trabaja la temática y establecer contactos con los operadores sociales y referentes de cada institución.
- Promover una adecuada recepción, atención y derivación de los casos en las instituciones vinculadas, definiendo criterios claros para que realicen derivaciones pertinentes a los servicios fijos.
- Crear espacios de intercambio de ideas y construcción de redes, en el caso de que estas no existan a nivel local y fortalecer el trabajo en redes.
- Crear planes de actuación interinstitucional e intersectorial, adaptados a cada realidad local.
- Participar en nodos que se vinculen con la temática.
- Realizar detección y primera respuesta, en aquellos casos que lo requieren.
- Realizar talleres de sensibilización (no capacitaciones).

Lograr una estructura de coordinación adecuada con los actores locales vinculados a la temática resulta fundamental. Asimismo generar las herramientas necesarias para que los actores y la población que se

encuentra constantemente en el territorio tenga la capacidad de detectar los casos de violencia y cuenten con los conocimientos necesarios para saber cómo acompañar a la mujer y a dónde derivarla.

“Nosotras decimos que no es un objetivo en sí mismo del dispositivo móvil salir a detectar casos, que en todo caso eso va a pasar por la tarea que estamos realizando en territorio, al estar en contacto, al hacer los talleres, al sensibilizar, surge, pero el objetivo en sí, (...) porque nosotros lo que queremos -con las instituciones y con la sociedad civil en general- es poder brindar ciertas herramientas para no solamente estar más sensibles con la temática sino ante una situación, cuando vos detectas que una mujer vive una situación de violencia doméstica, cómo podes acompañarla en ese proceso, cómo podes sugerirle que hay un servicio, saber acompañar o saber esperar que la mujer no está todavía en su momento y esperarla, o si vuelve a pedir ayuda recomendarle o sugerirle el lugar”. (E2)

Una de las actividades destacadas por los equipos y que surge a partir de demandas puntuales desde los actores locales es la organización de talleres de sensibilización sobre violencia doméstica. Estos talleres se realizan coordinando con las instituciones que requieren este tipo de actividad. Las características de los talleres varían de acuerdo al territorio pero es compartida la idea que no se apunta a una capacitación a la interna de las organizaciones sino *“sensibilizar respecto a la temática”*.

“Lo que va surgiendo es que desde el territorio van apareciendo las propuestas. Hicimos un taller dirigido a maestras y madres y padres en una escuela en XXX, quedó la gente más sensibilizada, después nos pidieron para el liceo... a veces se va dando en esto que vas empezando y van surgiendo otras cosas. (E2)

Los dispositivos que llevan más tiempo funcionando expresan que al principio fue difícil que se los identificaran como un recurso de la localidad y por lo tanto eran muy pocas las derivaciones que les llegaban. A medida que se fue consolidando su trabajo el número de solicitudes se vio incrementado. Actualmente hay zonas en las que el nivel de demanda es muy grande, lo que implica un gran desafío para los equipos móviles, que deben a su vez continuar diferenciando su forma de trabajo de la atención que proponen los dispositivos fijos.

Asimismo desde INMUJERES y a través de las supervisiones, se hace especial hincapié en que los dispositivos móviles no se conviertan en servicios fijos, que sus cometidos y alcance deben continuar siendo distintos.

“Y en esto también del móvil yo creo que el MIDES se está encontrando con una realidad que no conocían porque no habían antes dispositivos móviles, entonces evidentemente las demandas van a empezar a ser cada vez más grandes, porque en la medida que se nos reconozca como un recurso, nosotras ahora se nos están reconociendo en las ciudades donde estamos... y tratamos de resolver los casos que nos vienen de ahí”. (C2)

6.1.2 Conformación de los equipos

Al igual que lo señalado con respecto a los servicios fijos, la cantidad de integrantes y las horas asignadas se encuentra definido en los TDR del SVBG. En el caso de los móviles, se establecen equipos técnicos de tres integrantes, con una carga de 18 horas semanales por integrante.

Algunos equipos que se encuentran con un número menor de integrantes se explican por coyunturas transitorias de bajas de técnicas/os. Como se puede observar en el siguiente cuadro donde se presenta la cantidad de trabajadores por dispositivo móvil, 6 de los 8 dispositivos cuentan con 3 integrantes.

Los técnicos que integran los móviles pertenecen a diversas disciplinas generalmente del área social, (psicólogos, trabajadores sociales, maestros, licenciados en ciencias de la comunicación, en algún caso incluyen una técnica del área legal).

Cantidad de trabajadores por servicio móvil	
Artigas	2
Canelones	3
Colonia	2
Maldonado	3
Paysandú	3
Rivera	3
Salto	3
Tacuarembó	3
Total	22

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

6.1.3 Organización del trabajo

La forma de organización del trabajo se establece acorde a las necesidades del territorio y a la cantidad de técnicos con la que cuenta cada equipo. Respecto a la planificación territorial, la supervisión de INMUJERES sugirió la división de los departamentos por zonas, priorizando en una primera etapa el trabajo en algunas de ellas. Una vez que se logra consolidar la presencia del dispositivo en cada una de estas zonas prioritarias, se pasaría a trabajar en el resto del territorio asignado. En base a esta sugerencia cada equipo organizó su planificación y su estrategia de funcionamiento.

Generalmente los equipos móviles se encuentran integrados por tres técnicos. La mayoría de ellos organizan los recorridos en duplas, aunque en casos especiales participan las tres integrantes.

Un caso particular es el del dispositivo móvil que trabaja en Canelones. Este está integrado por tres técnicos que optaron por dividir el departamento en tres ejes (centro, este y oeste). Dentro de esos ejes, cada técnico se encarga de dos o tres localidades para realizar las coordinaciones y los contactos a nivel local.

“...nosotras cuando hicimos nuestra propuesta dijimos vamos a estar un año acá y luego vamos a otros lados, lo que hicimos fue que cada una tiene sus zonas, semanalmente cada una se encarga de dos o tres localidades y después cuando hay cosas como sensibilizaciones o situaciones complicadas vamos de a dos o de a tres”. (C2)

La planificación del trabajo a nivel de los equipos también es diversa. Algunos dispositivos utilizan un cronograma más o menos estricto que implica asistir con cierta periodicidad a cada localidad o barrio específico. Otros prefieren no tener un cronograma predeterminado y trabajan coordinando específicamente a partir de cada situación.

6.1.4 Recursos humanos

Tres aspectos que hacen a los recursos humanos se presentan en este apartado: por un lado la percepción acerca de la cantidad de integrantes del equipo y la cantidad de horas de trabajo, otro tiene que ver con el salario percibido y un tercer aspecto vinculado con el cuidado de los trabajadores.

La mayoría de los equipos están conformes con la cantidad de técnicos con la que cuentan los móviles y consideran que es suficiente para cumplir con las tareas y objetivos planteados hasta el momento. De todas formas, algunos entienden que si se buscara abordar todos los aspectos que consideran pertinentes trabajar en torno a la temática, necesitarían aumentar la cantidad de técnicos o las horas de trabajo por técnico.

En relación a la cantidad de horas por las que son contratados, en general consideran que es acorde a la tarea y que además les permite mantener otros trabajos para complementar el ingreso. Una dificultad se presenta al momento de contabilizar las horas de trabajo por el tipo de tareas que realizan y las dinámicas laborales poco rutinarias.

“Nosotras no tenemos horarios pero tenemos que registrar todo lo que hacemos, todos los llamados y las articulaciones, entonces a veces tengo una cuadernola a mano porque te llaman a distintas horas y entonces vas anotando y eso vas sumando. Y después lo otro hay un tiempo real: te llamaron son quince minutos, te llamaron a la media hora son otros quince minutos, por ahí si lo sumas a todo son tres horas pero te implicó seis horas de estar en la vuelta con el llamado, de esperar el llamado, de que te responden, etc.(...) y ta nosotras contamos las horas de las llamadas pero en realidad vos estuviste a disposición mucho más tiempo”. (E2)

Una necesidad que se reitera en varios dispositivos es la de incorporar un técnico del área legal al equipo, principalmente hace falta para los momentos en que se debe realizar una primera atención o al momento de brindar talleres de sensibilización y poder profundizar en los aspectos legales.

“Yo creo que nos movemos bien, lo que siempre digo es que hace falta siempre es alguien en cuanto a lo legal (...) Esa sería la parte que nos faltaría, el aspecto legal. Darle como que más seguridad a lo que ofrecemos. Si se pudiera agregar una cuarta persona...” (L2)

Como repuesta a esta necesidad, en uno de los servicios la supervisora de Inmujeres autorizó a que el abogado del equipo fijo acompañara al móvil en aquellas ocasiones que realmente ameritaba su intervención, sin descuidar sus tareas en el dispositivo fijo.

En el siguiente cuadro, con datos provenientes de la encuesta, se resumen las sugerencias realizadas por los equipos acerca de la incorporación de nuevos recursos humanos.

Recursos humanos necesarios para incorporar al servicio	
Artigas	Comunitaria tallerista
Colonia	Operadoras en violencia doméstica
Rivera	Trabajadora Social/Psicóloga
San José	Más dispositivos fijos
Salto	Abogado/a
Paysandú	Abogada/o

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013

En relación al salario percibido las opiniones son diversas, por un lado la mayoría de los técnicos consideran que el sueldo es acorde a la tarea y por lo tanto se muestran conformes con su sueldo, por otro, una minoría piensa que el salario debería ser mayor, por las características del trabajo que los expone a ciertos riesgos.

“Nos dijeron que no en todos los servicios se cobraba lo mismo, no sé qué es lo que se cobra en otros servicios, pero creo que para la tarea que hacemos y lo que son los sueldos, creo que está bien. “ (E2)

“Nosotros pensamos que en la temática que trabajamos y como lo trabajamos es poca la remuneración. Porque es un riesgo nosotros nos sabemos si va a llegar algunos de los hombres que

golpean, o violentan pueden llegar ahí, puede entrar y puede pasar cualquier cosa. Entonces por el riesgo que tenemos creemos que es poco. Pero a la vez teniendo en cuenta que por ejemplo yo siempre me pongo en el lugar que el fijo -aunque tiene menos horas que nosotros y tiene mucho más desgaste y demás-, creo que la remuneración de ellas comparada con la de nosotros es baja". (B2)

Un aspecto que se repite y coincide con una demanda realizada por los equipos fijos es la necesidad de que los recursos humanos reciban un mayor cuidado desde la institución para la que trabajan (Inmujeres-MIDES). Las tareas que realizan muchas veces pueden llegar a ser muy estresantes y generar un desgaste emocional importante, por lo que requieren ciertos cuidados especiales.

"Hay algo entre todas las cosas que no pensamos, lo que no piensan ninguna institución, ninguna política pública, ningún proyecto es el cuidado del cuidador, yo quiero promover un proyecto de que nos computen como a un maestro dos por tres o no sé, que trabajas dos años y te computan dos porque realmente (...) te estás lastimando porque realmente es muy desgastante... y nosotras que damos los cursos y que además de trabajar, estudiamos y pensamos y escribimos y qué sé yo y decimos, pensar que lo que decimos no lo podemos hacer..." (C2)

En este sentido las sugerencias que se realizan como parte de este cuidado son más instancias de capacitación para los trabajadores y espacios de intercambio con el resto de los dispositivos. Algunos sostienen que desde Inmujeres deberían promoverse estas actividades, mientras que otros consideran que la actualización y capacitación en la temática debe correr por cuenta de cada técnico, o en última instancia sería una responsabilidad de la OSC contratante.

Más allá del desgaste que el trabajo puede implicar y de que algunos técnicos manifiestan cierto reclamo en relación al salario, puede afirmarse que existe un alto grado de conformidad respecto al trabajo que realizan y generalmente las técnicas se sienten a gusto con su trabajo. Se valoriza mucho el trabajo en equipo y sienten que han logrado un verdadero trabajo interdisciplinario. Asimismo se sienten gratificadas porque consideran que realizan un verdadero aporte a la comunidad local.

"Para mí, nosotras siempre hablamos que estamos súper cómodas, que estamos haciendo algo que nos gusta y con eso ya es bastante, en la tarea tenemos bastante apertura, no nos toca el trabajo más duro como a las compañeras que están en la atención directa" (N2)

6.1.5 Recursos materiales

La encuesta realizada a los equipos relevó también información acerca del nivel de acceso a recursos materiales por parte de los dispositivos móviles. Estos datos permiten realizar una breve caracterización de las condiciones de trabajo en cuanto al acceso a TICs, materiales de oficina y locomoción por dispositivo móvil que se presenta a continuación.

Como se observa en el siguiente cuadro, cinco de los ocho servicios móviles cuentan con celular para uso exclusivo de las tareas que competen al dispositivo. Uno de estos cinco dispositivos tiene celular pero señala no contar con saldo suficiente para utilizarlo.

	Tenencia de TICs dentro del servicio	
	Teléfono celular	Saldo suficiente
Artigas	Sí	No
Canelones	Sí	Sí
Colonia	No	No

Maldonado	No	No
Paysandú	Sí	Sí
Rivera	Sí	Sí
Salto	No	No
Tacuarembó	Sí	Sí
Total	5	3

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

Respecto al acceso a diferentes TICs necesarias para llevar adelante su trabajo, se observan distintas posturas sobre la frecuencia con la que acceden a computadora, internet y teléfono fijo. Así, 5 de los 8 dispositivos móviles manifiestan acceder siempre al uso de una computadora, 4 siempre acceden a internet y 4 al uso de teléfono fijo.

	Cuando precisan realizar tareas de oficina en el local del servicio fijo, ¿con qué frecuencia diría que pueden acceder a los siguientes recursos para realizar dichas tareas?											
	Acceso a computadora				Acceso a internet				Acceso a teléfono fijo			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Artigas	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Canelones	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Colonia	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Maldonado	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Paysandú	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Rivera	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Salto	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Tacuarembó	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Total	5	0	3	0	4	0	3	1	4	1	1	2

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

En las entrevistas a su vez surge que algunos dispositivos móviles no cuentan con fondos para poder realizar llamadas de coordinación con otras instituciones, siendo ésta una de las tareas principales del móvil. Ante esta demanda generalmente se les indica que utilicen las instalaciones del servicio fijo, pero esto no siempre es viable porque no todos los móviles coordinan desde la misma oficina que los fijos, y muchas veces hacer uso de estas instalaciones implica el traslado a otra localidad únicamente para realizar llamadas. Como alternativa algunos equipos optaron por utilizar sus teléfonos personales, aunque no creen que esta debería ser la solución. Por otra parte expresan que los minutos que tienen asignados no siempre resultan suficientes para todas las coordinaciones que deben realizar.

“...o sea, no estaban pensados los celulares, no estaba pensado la locomoción y como...a nosotras nos decían “bueno, vayan y hablen del fijo”; ¡pará! si vos sos móvil tu oficina es andar caminando por la calle, esa es nuestra concepción del móvil...fue lo primero que nos dijeron “usen los teléfonos de la oficina.” (C2)

“Estoy usando un celular del servicio. Nosotras podemos venir al servicio, cuando vos tenés una planificación de una tarea vos podés venir al servicio. Ahora, a mí me llaman de otro servicio, como nos ha pasado, yo no voy a venir, porque no estoy a disposición full time acá para usar el teléfono. Y además que sale mucho más caro pagarme el pasaje de donde vivo hasta acá que pagarme un

teléfono, entonces estamos viendo de solicitar porque a veces nos quedamos cortas, nosotras tenemos una cantidad de cómputos al mes y estamos poniendo de nuestros teléfonos personales. Y que en este trabajo de coordinar y articular es permanente". (E2)

Otra necesidad que plantean algunos dispositivos respecto a los recursos electrónicos es que les vendría bien contar con una computadora portátil para cuando realizan talleres, si bien generalmente cuentan con proyectores, las computadoras que utilizan son de cada técnico.

Respecto a los materiales de oficina de los que disponen, 7 de los 8 dispositivos manifiestan contar con suficientes materiales de este tipo para su trabajo.

	Materiales de oficina (hojas, lápices, lapiceras, cuadernos, blocks, etc.)			
	Totalmente insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Totalmente suficiente
Artigas	0	1	0	0
Canelones	0	0	1	0
Colonia	0	0	1	0
Maldonado	0	0	0	1
Paysandú	0	0	1	0
Rivera	0	0	1	0
Salto	0	0	1	0
Tacuarembó	0	0	1	0
Total	0	1	6	1

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

En relación a los materiales de difusión que Inmujeres les envía para repartir en el territorio, se plantean ciertas carencias respecto a la cantidad disponible al momento de realizar las actividades.

"Lo que sí hay como una lucha para acceder a folletería, nunca tenemos folletos para darle a todo el mundo, siempre estamos como regateando, que eso es un poco... me gustaría darle a cada uno un folleto y que cada uno se quedara con un folleto. La calidad del folleto está buenísima, pero son pocos". (N2)

6.1.6 Locomoción

Contar con la locomoción adecuada es un elemento clave para el buen desarrollo de las funciones que cumplen los dispositivos móviles.

De la encuesta surge que los medios de locomoción para trasladarse en el territorio son diversos, como se observa en el siguiente cuadro utilizan auto, ómnibus, taxi, etc.

	Medio de locomoción regular para el traslado de las actividades del servicio				
	Auto particular	Ómnibus	Caminando	Moto particular	Taxi
Artigas	1	0	1	0	1
Canelones	1	1	1	0	0

Colonia	1	1	1	1	1
Maldonado	1	1	1	0	0
Paysandú	1	1	1	1	1
Rivera	1	0	0	0	0
Salto	1	0	0	1	0
Tacuarembó	0	1	1	1	1
Total	7	5	6	4	4

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

A su vez, la capacidad de traslado es evaluada en la encuesta por cuatro de los ocho dispositivos como “buena”, mientras que los restantes cuatro la valoran como “mala” o “muy mala”. Asimismo surge de la encuesta que generalmente, la mayoría (6) de los móviles no cuentan con la locomoción adecuada que requieren para trasladarse.

	¿Cuál de las siguientes afirmaciones se adecúa más a la situación del dispositivo con respecto a la locomoción para trasladarse a las diferentes actividades?			
	Siempre cuentan con locomoción disponible	Casi siempre cuentan con locomoción salvo casos excepcionales	Resulta dificultoso contar con locomoción	No cuentan con locomoción
Artigas	0	0	0	1
Canelones	0	0	0	1
Colonia	0	1	0	0
Maldonado	0	1	0	0
Paysandú	0	0	0	1
Río Negro	0	0	0	0
Rivera	0	0	0	1
Rocha	0	0	0	0
Salto	0	0	0	1
Tacuarembó	0	0	0	1
Total	0	2	0	6

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

Hay dos tipos de traslado que son fundamentales para el funcionamiento de los servicios, por un lado el de los técnicos del móvil en el territorio, y por otro facilitar la llegada de las usuarias al servicio fijo cuando no pertenecen a la localidad donde este funciona. Este último tipo de traslado no tiene una dinámica de funcionamiento establecida institucionalmente que facilite y se evite tener que resolver caso a caso mediante diferentes estrategias, según los recursos de cada servicio. Pese a ello los equipos móviles entienden que es necesario, dada la distancia de los servicios fijos con muchas mujeres que requieren su atención, y consideran además que forma parte de su trabajo.

Conseguir los pasajes para las mujeres puedan acceder consume mucho tiempo y desgaste, en muchos casos implica además negociar o articular con otras instituciones. Algunos servicios han logrado coordinar el traslado con las intendencias o en otros casos con las Oficinas Territoriales que han financiados los pasajes.

“El tema es las mujeres ¿cómo vienen? Que ese es el gran tema. Siempre tratamos, desde el MIDES siempre se nos apoya con voucher de pasajes, o sea cuando son situaciones de riesgo que la mujer tiene que venir o algo, se habla y se trata de conseguir pasajes y el MIDES paga el pasaje (...) Pero hay lugares que no, que no tienen vehículo, o sea que no tienen ómnibus, eso complica”. (N2)

Algunos equipos manifiestan que desconocen si disponen de dinero para pasajes o del monto que pueden disponer y por tanto hacen uso de sus vehículos personales para poder llegar a localidades alejadas o con poca frecuencia de ómnibus. Esto fue coordinando con Inmujeres y por lo tanto cuentan con un canje de combustible. Si bien es un facilitador al momento de poder maximizar el tiempo y los recursos humanos, en varias ocasiones el monto destinado resulta insuficiente. Además, se identifica un problema en el desgaste que les genera a los vehículos transitar por los caminos vecinales y las rutas en mal estado.

“Y a las zonas rurales también vamos en vehículos particulares por una cuestión de que nosotras sentimos que optimizamos más los tiempos, los horarios de los ómnibus acá son muy aislados entonces a lo que nosotros nos permite es entrar por ejemplo a Belén y entrar a Constitución, cosa que si dependiéramos únicamente del ómnibus entra pero en un horario que ya no tenemos para volver, se nos complican los horarios, entonces el vehículo personal nos facilita mucho” (N2)

Estas limitaciones a nivel de traslado que expresan los equipos móviles condicionan las posibilidades reales de concretar la planificación de su trabajo.

6.1.7 Supervisión y vínculo con Inmujeres

El rol del supervisor dentro de los servicios, como referente técnico e institucional y como articulador con las OSCs contratantes, no difiere para los dispositivos móviles respecto a la modalidad fija. Algunos dispositivos cuentan actualmente con supervisor –supervisora, ya que son todas mujeres las que ejercen este rol-, otros declaran que tuvieron en algún momento pero ya no tienen, y otros –dicen- no haber tenido nunca.

Dependiendo de la situación en que se encuentra cada dispositivo, el espacio de supervisión es percibido de manera diferente. Los dispositivos que cuentan con supervisión frecuentemente, expresan que ha ocupado un rol fundamental en la planificación y organización de las actividades. En este sentido, varios de los dispositivos móviles destacan que la supervisora fue de gran ayuda al momento de pensar las estrategias de trabajo y definir la forma de organización en el territorio.

“Cuando recién arrancamos no sabíamos muy bien las tareas que teníamos, después con nuestra supervisora la fuimos aceitando un poco y también la sugerencia de ella, de ir dividiendo la ciudad como por zonas, porque ella nos explicaba que abarcábamos mucho y como que se perdía el trabajo.” (N2)

Aquellos que no contaron con una supervisión de manera frecuente consideran que esta figura les hubiese sido de gran utilidad en el proceso de construcción del espacio de los dispositivos móviles. En varias oportunidades esta ausencia generó tensiones en el vínculo con Inmujeres.

“...nos han pasado cosas como ‘ustedes no fueron a hacer eso y nosotras no sabíamos’. Por ejemplo actividades que se han dado que iban a hacer notas y casi nos degüellan porque habíamos dado una nota, ‘no, pero ustedes no pueden’, ‘bueno, pero nadie nos dijo’, esto de no tener un día... bueno (...) Entonces esas cosas, esas y otras tantas, nos pasaron por no tener una supervisión, no sé, no te digo, todas las semanas, pero cada quince días y poder planificar juntas algunas acciones.” (C2)

Al encontrarse todavía en etapa de construcción, la modalidad de los móviles, varios de los equipos consideran que todavía sienten cierta dependencia con la supervisora y deben consultarle gran parte de su accionar.

“Nosotros cada vez que vamos a tomar una decisión, si no lo hablamos con la supervisora, (...) no nos sentimos con suficiente autonomía para decidirlo, si lo hacemos o no tenemos que consultarlo”.
(B2)

Quienes han contado con la figura de la supervisora de manera más estable consideran que los espacios de encuentro deberían realizarse con mayor frecuencia porque es un rol fundamental en la dinámica de trabajo del equipo.

“Nosotras tenemos una supervisora que viene una vez al mes teóricamente pero a veces se le complica, pero por cuestiones laborales mismas y a veces ese mes se transforma en un mes y medio o dos, entonces eso también dificulta la tarea (...) más cercanas y por lo menos dos veces al mes pero que se pudiera hacer real”.(N2)

Otros dispositivos afirman que el contacto con la supervisión es a demanda; han tenido supervisión desde Inmujeres pero con baja frecuencia y generalmente el contacto se da cuando surge la necesidad por parte de los equipos. En estos casos se hacen articulaciones telefónicas, pero no se realiza una supervisión regular de su trabajo.

Asimismo algunos de los equipos móviles sienten que un mayor acompañamiento desde el rol del supervisor hubiese sido un gran respaldo al momento de realizar articulaciones interinstitucionales, aunque se reconoce la confianza que se ha depositado en el equipo para que él mismo las realice.

“Por un lado está bueno y nos lo han dicho, que confían en cómo trabajamos, pero en otros momentos en esto que te decía de sentirnos un poco en soledad, de pronto en algunas instancias que nos hubieran podido acompañar desde el territorio, en el territorio...” (E2)

Otra sugerencia que surge con respecto a la figura del supervisor desde los móviles es que si bien aporta una mirada “desde afuera”, sería importante que pueda incorporar elementos que hacen a la realidad local, trascendiendo la mirada centralizada.

“...estaría bueno en esto de pensando que viene un supervisor de Montevideo, que el supervisor se pueda apropiarse también del territorio y de la territorialidad que a veces pasa como que viene alguien de afuera y pretende bajar línea desde un territorio distinto, de hecho cuando nosotras vamos a territorio también aceptamos la idiosincrasia de cada una de las localidades que son bien diversas, y yo no puedo ir a imponer”. (E2)

Al igual que sucede en la modalidad fija, la supervisión funciona como nexo principal con Inmujeres y la oficina central del MIDES. El vínculo entre los dispositivos móviles con la OTEs y otros programas del MIDES se retoma en el apartado de articulación en el territorio.

6.1.8 Relacionamiento con el dispositivo fijo

Existen posturas heterogéneas acerca del vínculo del dispositivo móvil con el fijo. Varios de los equipos móviles expresan que la comunicación es muy fluida, que se coordina el trabajo semanalmente en las reuniones de coordinación interna y que se sienten un único equipo con división de tareas.

“La comunicación es permanente, tenemos reunión de equipo, dos veces al mes tratamos que haya una de casos y otra de articulación.” (E2)

“Nosotros decimos que en realidad es un equipo sólo, simplemente que nosotros tenemos otros horarios y otras tareas, pero la verdad el relacionamiento es espectacular.” (P2)

Varios de los equipos consideran que el hecho de que el equipo móvil y el fijo pertenezcan a una misma OSC, facilita la coordinación y la unidad. Ambos deben asistir a las reuniones con la institución contratante, generando mayor nivel de intercambio y un vínculo más cotidiano.

Algunos integrantes de los móviles consideran que el hecho de que la gente del fijo tenga una trayectoria más larga de trabajo en el servicio es de gran utilidad y apoyo para ellos y sienten que generalmente cuentan con ellos ante dudas que surjan. Las reuniones de coordinación interna en estos casos se conciben en muchos casos como un espacio de enriquecimiento conjunto.

En otros casos, se expresa que la articulación del móvil con el fijo no ha sido tan fácil, si bien entienden que ha ido mejorando con el paso del tiempo, muchas veces se percibe una desconfianza en la forma de coordinar desde el fijo hacia el móvil, por tener una trayectoria menor dentro del servicio. Otro aspecto que genera tensiones en el relacionamiento interno de algunos servicios es que los técnicos de los dispositivos móviles cuentan con más horas de trabajo que los del fijo.

Uno de los dispositivos plantea que, más allá de una derivación concreta de la situación de una mujer, o de redactar un informe en conjunto, no es posible coordinar más allá de eso porque se sostiene que los objetivos de trabajo son diferentes. Sin embargo dentro del mismo dispositivo se perciben las reuniones de coordinación interna como un momento de acercamiento y encuentro grupal.

En menor medida, algunos técnicos consideran que el hecho de destinar horas de trabajo para la coordinación con el fijo no les resulta del todo productivo, en el sentido de que el fijo tiene todas sus horas destinadas a la atención al público y no pueden cerrar el servicio durante la reunión, lo que dificulta poder alcanzar un clima de intercambio adecuado. Esto se percibe como una contradicción de Inmujeres en el diseño de trabajo de los servicios.

“Nosotras pertenecemos todas a la misma institución y no solamente nosotras nos reunimos Mides en nuestras reuniones de equipo, sino que además después tenemos una reunión semanal instituto-equipo. También favorece este tipo de coordinación y también hace muchos años que el equipo se ha mantenido”. (C2)

“...a veces como hay una especie de desconfianza, ¿dónde están?, ¿qué hacen?, como que nosotras tenemos más horas entonces nosotras ganamos más...estamos como en una tarea más light pero las gurisas tienen todo el peso de la atención directa y a veces desgasta”. (N2)

“En realidad, no sé coordinar tareas casi juntas no sé, no porque en realidad son distintos los objetivos. El objetivo nuestro es difundir y sensibilizar, nosotros tenemos que andar como rotando entonces es sólo un día que estamos juntas que es el día de la coordinación. Ellas lo que hacen es la atención, atienden a la mujer y la acompañan, son distintos objetivos por eso no hay una coordinación de tareas”. (L2)

Aquellos dispositivos móviles que utilizan el mismo espacio físico que el fijo como lugar de trabajo, consideran que facilita la comunicación, así como en otros aspectos genera dificultades.

“A veces hubo momentos que yo veo como que están desbordadas, en momentos tienen picos de atención en el servicio y nosotros como que estamos en una postura que no estamos tan cargadas entonces como que nos restan importancia en los planteos que queremos hacer nosotros en la coordinación, muchas veces hay momentos que están superadas y que son situaciones bien jorobadas y nosotras como que tenemos la necesidad colaborar, de estar y de querer apostar pero sentimos que bueno que capaz que no es el momento o que nosotras de repente no estamos atendiendo, entonces como que no podemos aportar.” (B2)

6.1.9 Articulación y coordinación en el territorio

6.1.9.1 Organizaciones con las que coordinan y demandas de los móviles hacia las instituciones

Como se menciona respecto a los equipos fijos, en el caso de los equipos móviles las distintas tareas que cumplen también requieren coordinaciones interinstitucionales. Si bien los equipos móviles mencionan coordinaciones con múltiples actores e instituciones locales, porque el trabajo de articulación conforma una parte central de su función, en este apartado se presentan algunos de estos vínculos, sobre todo aquellos con los sectores con los que existe mayor necesidad de articulación.

Las demandas de los móviles hacia el territorio tienen que ver con mejorar los mecanismos y las instancias de formación y capacitación que apunten a brindar herramientas para que el personal mejore las capacidades mejorar de atención, aparecen como una necesidad de casi todas las instituciones con las que coordinan. Generar una mayor sensibilización en la temática es fundamental en instituciones que operan como puerta de entrada de las mujeres, como son el Poder Judicial, las dependencias del Ministerio del Interior, el Sistema de Salud, pero también es importante en el resto de las instituciones que trabajan directa o indirectamente la temática.

“...cuando nosotros vemos para trabajar en las instituciones, forma parte de la especificidad del proceso que estamos abordando. Para eso se necesitan cabezas, se necesita pensar y alguien lo tiene que saber y si bien lo sabemos, [...] y parece que la gente que está arriba se olvida o si lo sabe se olvida y no nos podemos terminar de unir y decir para trabajar esto tenemos que hacer esto y lo tenemos que hacer coordinadamente. (...) Y que no puede hacer nada tampoco con un solo servicio, nosotros necesitamos el apoyo de las demás instituciones.” (C2)

Respecto a la relación con el **MIDES** se mencionan las coordinaciones que los equipos fijos mantienen con distintos actores dentro de la estructura territorial del Ministerio. Desde los equipos móviles se considera que su vínculo se encuentra en proceso de construcción con los diferentes dispositivos territoriales (OTES, SOCAT). Consideran que le hace falta al Ministerio definir mejor los roles en el territorio porque no están del todo claros. Esto implica una discusión conceptual, redefinir los objetivos de cada nivel de atención para poder generar una mejor coordinación. Asimismo se plantea ajustar los mecanismos de circulación de la información entre las diferentes partes que conforman el MIDES, buscando mejorar la comunicación y optimizar el uso de recursos.

“Nosotros desde que gestionamos el servicio nunca nos hablaron de la Oficina Territorial, no sabíamos que existía, nuestro referente era INMUJERES... ahora con el dispositivo móvil sí entramos a tener más coordinaciones con la oficinas, con los SOCAT. En eso el MIDES responde a una lógica muy paternalista y asistencialista, y que adentro de una clínica sabemos hacer, en la comunidad no, cuando la comunidad empieza a solicitar cosas, el MIDES echa agua por todos lados”. (C2)

Se plantea como fundamental desarrollar más actividades de capacitación en el tema violencia para los técnicos del Ministerio. Se menciona por parte de algunos dispositivos algunas experiencias positivas de coordinación que han tenidos con programas del MIDES:

“Nos pidieron de Uruguay Trabaja, también [...] También fuimos y también surgieron tres casos, dos o tres casos en ese momento, entonces como que vemos que son cosas que vemos los resultados más... saltan más, ¿no? Como que en forma más directa, me parece muy bueno, ese trabajo que hicimos en campaña nos sirvió muchísimo, vimos el interés de las mujeres que estaban allí...” (L2)

En referencia al **Poder Judicial** las principales demandas tienen que ver con la alta rotación de personal que existe en las dependencias del mismo y condiciona las posibilidades de aceitar los mecanismos de coordinación. A su vez se reclama mayor participación del Poder Judicial en las instancias de coordinación departamental, ya que son estos espacios fundamentales para discutir situaciones y definir criterios interinstitucionales. Otro elemento que se menciona son los tiempos que insume el proceso judicial, en este sentido se reclama aumentar los recursos humanos para que ayude a agilizar algunas situaciones que son de carácter urgente.

“Nosotros lo que veíamos que faltaba era el tema de la comisión que comenzara a funcionar, la comisión departamental de lucha contra la violencia, que ahora empezó a funcionar hace cuestión de dos meses y que cuando nosotras fuimos dio la casualidad que el Poder Judicial no estaba, ahora que hablamos con XXX y que acordamos que era un espacio para nosotros participar y va una referente por MIDES, ahora sí está participando pero ahí era necesario el Poder Judicial porque es necesario como discutir casos, como que estén abiertos a discutir de situaciones generales”. (N2)

En el caso del **Ministerio del Interior**, las coordinaciones se realizan sobre todo con la Unidad Especializada en Violencia Doméstica y con la Policía Comunitaria, estas coordinaciones presentan algunas dificultades según el SVBG pero lo que más se reclama es una mayor sensibilización de sus funcionarios en la temática.

Se identifica como problema la atención que algunas dependencias del Ministerio del Interior ofrecen a las mujeres que se acercan, muchas veces estas situaciones no se abordan con el cuidado y el respeto hacia la mujer que estas situaciones requieren. Se señala que muchas veces no se comprende la complejidad de los casos que reciben y por eso se brinda una atención con pocos cuidados.

La alta rotación de personal también es un problema de las dependencias del Ministerio, que repercute en varios sentidos. Se han realizado algunos talleres de sensibilización por parte del servicio pero la movilidad de personal no colabora a que se mantengan estas capacidades dentro de la institución.

“Incluso han venido mujeres que te dicen: 'yo no voy más', 'ni que hice la denuncia ni que voy a ratificar la denuncia, no voy más a la Unidad' Y eso es un recurso que tiene que contar y vienen y te dicen: 'me tiraron la cédula en la cara'”. (P2)

“Políticas de Género hizo el año pasado una capacitación para todos y fueron funcionarios y funcionarias de la Unidad Especializada de la Policía pero pasó que cambió ese personal... Eso fue lo que pasó acá también: capacitaron a 20, los trajeron para acá y a los 6 meses estaban en otra cosa, entonces, ¿para qué?”. (I2)

En el caso de las localidades pequeñas, se identifica una incapacidad para profesionalizar la atención a la mujer y establecer la distancia institucional necesaria para este tipo de situaciones, operando el conocimiento personal de los individuos involucrados.

“Primero, en la manera como reciben a las mujeres que van a hacer una denuncia, es terrible. El tema que este también es un medio re chico, a veces son amigos de los agresores, son conocidos, se da cierto amiguismo, 'está loca', yo que sé, 'ella es loca'...” (L2)

Más allá de lo expresado anteriormente se reconocen avances en la actuación de la Policía Comunitaria en la forma de atención de las mujeres, sin embargo no se identifican mejorías en este sentido en la Unidad Especializada en Violencia Doméstica del Ministerio.

“...la oficina de la Policía Especializada que nosotros tenemos la oficina modelo en GGG, es modelo de cuatro a seis, no vayas de ocho a doce porque te dicen cualquier cosa. Se han hecho capacitaciones en las Unidades Especializadas pero como todo también la gente rota y no se actualiza a los que entran. En la Policía también como que ahora hay por ley una capacitación, o sea dentro de la formación de los policías hay un módulo de violencia doméstica que es de las pocas instituciones...y también convengamos que la concepción de la violencia doméstica en la policía también ha habido un retroceso”. (C2)

Asimismo, se reclaman mejoras en los espacios interinstitucionales de coordinación, con el fin de ajustar los mecanismos de intercambio y comunicación. Se proponen actividades periódicas de trabajo conjunto, donde se puedan poner en común tanto aspectos conceptuales como criterios operativos.

“Está el protocolo, está el marco y para mí está buenísimo, el protocolo dice todo pero no se aplica y no podemos, no hay como un diálogo, no sé entre el MIDES y el Ministerio del Interior tendría que haber algo más que bajar al territorio, que no quedara entre autoridades sino que bajara un poco”. (N2)

En lo referente al **Sistema de Salud**, se mencionan coordinaciones tanto con el sector público como con el privado, principalmente a través de los Equipos de Referencia en Situaciones de Violencia Doméstica de las diferentes instituciones pero también se establecen contactos directos con actores involucrados en distintos niveles de atención. Las principales demandas hacia el Sistema de Salud tienen que ver con el cumplimiento adecuado de los protocolos existentes, fundamentalmente en el caso de los médicos que aparecen como las figuras más difíciles de abordar y de establecer coordinaciones.

“Y ellos tienen protocolos, todo para seguir, pero como ellos mismos lo manifestaban también en un taller que hicimos en el área de salud, si nunca nadie te dio alguna sensibilización de cómo aplicarlo, ni una capacitación, el protocolo está allí, pero en realidad si vos no sos sensible al tema, no se aplica”. (J2)

Como se expresó en relación con otras instituciones, la falta de sensibilidad y de capacitación técnica en el tema es un aspecto central a solucionar entre los funcionarios de la salud, sobre todo aquellos que trabajan en la “entrada” al sistema.

“En la puerta de entrada sí. Nosotros en la parte de emergencia, que es lo que uno cuando está en acompañamiento de alguna situación, una de las cosas es ir a constatar lesiones, entonces esa parte de la sensibilización. O nos ha sucedido de encontrarte situaciones en la cual por ejemplo, fue una mujer golpeada y en realidad pasó de largo que era una situación de violencia. (...) Y nunca nadie allí se dio cuenta que estaba viviendo una situación”. (J2)

Al igual que en los otros casos se expresa la necesidad de mejorar la comunicación y coordinación, ya que muchas veces quedan sujetos a vínculos personales y no se establecen relaciones interinstitucionales que perduren en el tiempo.

“Lo que nos hemos dado cuenta que da más resultado es el conocimiento cara a cara y nosotras decimos que por un lado las políticas públicas no debería depender de las personas, deberían trascender, ir más allá de la persona que esté en ese momento, pero lo real y lo concreto también es

que nosotras en esto de estar en el territorio, que no es lo mismo el llamado telefónico sino el poder vernos, nos ha facilitado mucho la tarea". (E2)

Con respecto a las **Intendencias**, se mencionan que realizan coordinaciones tanto con organismos de las propias comunas como con las OSCs que trabajan en ese ámbito. Se reiteran varias de las sugerencias mencionadas hacia los otros organismos: mejorar la capacitación del personal, mejorar las coordinaciones interinstitucionales y superar los vínculos personales.

"Es toda una burocracia también -capaz que como yo estoy adentro también y lo veo así: 'yo hago lo mínimo indispensable, no me pidas otra tarea, no me pidas participar de una charla, yo cumplo mi horario y me voy', en eso la Intendencia es así, lo mínimo indispensable. Y con la Intendencia es bien difícil de coordinar y les pasa lo mismo a todas las instituciones de acá". (P2)

Como se vio con otras instituciones, la calidad del trabajo y los niveles de coordinación dependen mucho de las respuestas individuales, más que de aspectos institucionales. Esta serie de inconvenientes concretos respecto al trabajo en conjunto, hace que en algunos equipos hayan buscado distintas estrategias de coordinación, intentando de esa manera superar aspectos conflictivos.

"Y capaz coordinar más. Que no se superpongan algunas cosas también. Si, coordinar un poco más. Porque a veces hacen talleres en el barrio y nosotros también andamos, entonces estaría bueno capaz hacerla más en conjunto, más uniforme, más... Me parece que... Porque en realidad básicamente hacen eso, difusión en talleres... Capaz estaría bueno coordinar un poco más". (J2)

En lo referente al **Ministerio de Vivienda**, se identifica la necesidad de agilizar y flexibilizar algunos de los trámites referidos a las soluciones habitacionales, sobre todo la garantía de alquileres que otorgan que parece ser muy difícil de acceder.

Respecto al **INAU**, las coordinaciones mencionadas tienen que ver, en general, con el Sistema Integral de Protección a la Infancia y la Adolescencia Contra la Violencia (SIPIAV), un sistema interinstitucional del cual el organismo ejerce la coordinación. Mencionan que tienen un buen relacionamiento y que se realizan derivaciones en ambas direcciones ya que atienden diferentes poblaciones objetivo.

En lo referente al **Sistema Educativo**, se mencionan coordinaciones con los distintos sectores del mismo: Primaria, Secundaria, UTU y con los distintos niveles al interior de ellos. De acuerdo a lo expuesto por los equipos se repiten varias de las demandas ya mencionadas en otros casos.

"...a veces nos llaman por una situación puntual, como para pensar juntos, ayudarlos a ellos a pensar situaciones puntuales, pero si no lo que se trata es justamente que los equipos se hagan cargo realmente que ellos tienen el protocolo que tienen que usarlo, nos pasó hace poquito en UTU que nos habían llamado para trabajar y la psicóloga encargada del equipo tenía el protocolo y ni siquiera lo había difundido con los otros técnicos". (N2)

Una particularidad en el vínculo con la educación es que los servicios de trabajar dentro de las instituciones educativas y la imposibilidad de derivar niños o adolescentes al servicio fijo porque se trata de menores de edad. En estos casos se demanda el uso del protocolo por parte de los centros educativos.

"Nosotros fuimos, y nos pasan la responsabilidad de tratarlo ..y en realidad ahí nosotros no podemos actuar...Y lo vemos con la supervisora y eso de ayudarnos a pensar, ustedes miren fíjense en el protocolo que tiene las líneas de cómo trabajar, por ser menores de edad también la forma de trabajo es otra, entonces claro, se habló, se articuló y se negoció qué parte se hacían cargo ellos con

lo que tenía que ver con el protocolo, nosotros hasta dónde podía llegar, cuál era nuestro alcance”.
(N2)

6.1.9.2 Demandas recibidas por los dispositivos móviles desde el territorio

En este apartado se analizan las principales demandas que los equipos móviles plantean que reciben de las distintas instituciones con las que coordinan. Algunas demandas tienen que ver con las tareas que le competen a los móviles y otras no. En este sentido, uno de los primeros problemas que surge es la falta de información que manejan las instituciones sobre el funcionamiento y el alcance de estos equipos.

Una de las demandas que más aparece es la de organizar actividades de sensibilización para los trabajadores de las diferentes instituciones, como a su vez instancias donde se puedan discutir estrategias de intervención.

Otro requerimiento que nace tanto de la población como de las otras instituciones tiene que ver con la posibilidad de que el equipo móvil brinde asistencia directa a las mujeres en situación de violencia, en un trabajo de atención similar al que realiza el equipo fijo pero en territorio. Respondiendo a la necesidad que se percibe en algunas localidades de llenar un vacío institucional que se genera por la distancia con el servicio fijo en algunas zonas o porque el horario de atención es acotado. Sin embargo, estas son demandas que pueden surgir de una falta de comprensión por parte de las otras instituciones que les permita diferenciar el rol específico que cumple el móvil dentro del SVBG.

“Nos piden atención: 'ustedes pueden atender porque el equipo que tiene que atender acá no viene', nosotros cumplimos con ese bache de las cosas institucionales que no funcionan. Y nosotros les explicamos que no, que lo que le podemos dar es esto, un apoyo”. (P2)

“Es como que, también lo que hemos escuchado: 'bueno pero si ustedes están en el barrio ¿para qué vamos a ir hasta allá?' Es como: 'ya me estás atendiendo vos, no quiero contar de nuevo mi historia', por más que nosotros cuando tenemos un caso hacemos un panorama acá para contarles, de que se trata y eso para que la mujer venga y no le vuelvan a preguntar cosas básicas. Tratar de no revictimizar tanto”. (J2)

Se plantea un reclamo que surge de las beneficiarias de no tener que repetir las situaciones de violencia vividas en cada instancia de atención dentro del servicio, que además de generar una incomodidad evidente, en algunos casos provoca una “revictimización” de la mujer.

Otra de las demandas que reciben es mejorar las coordinaciones entre las instituciones y el equipo, estableciendo espacios de intercambio más frecuentes. Esta necesidad se vincula, entre otras, a las inseguridades que enfrentan determinadas organizaciones para abordar la temática.

En muchos casos las instituciones realizan derivaciones de situaciones que no se corresponden con la población objetivo del servicio, involucrando otros tipos de violencia intrafamiliar que no están contemplados entre las que atiende el servicio. Asimismo otras instituciones demandan respuestas que se relacionan con la situación del agresor, y tampoco son abordadas por el servicio.

“Algunas veces nos han pasado que igual te mandan a una mujer que se está divorciando, como que nada que ver... El otro día llamó un compañero HHH que había una muchacha que se estaba divorciando y bueno XXX le dijo, '¿pero hay una situación real de violencia?' 'No', 'bueno entonces mándala a la defensoría de oficio' por ejemplo, si no tienen los recursos”. (L2)

Otra de las demandas que reciben se relaciona con problemas personales y familiares que se vinculan, en algunos, casos indirectamente con la situación de violencia doméstica, pero no corresponde al equipo móvil responder porque no es parte de su tarea.

“...fundamentalmente esto de las primeras intervenciones de situaciones y no sólo de violencia basada en género sino también hay situación de violencia de lo que sea, qué recursos, a quién podemos derivarlo... Claro o situaciones con hombres o con niños o discapacidades, situaciones que están por fuera de nuestro servicio... cómo podemos -en esto de las redes- hacer conexiones diferentes sabiendo del tema del que se trata y podemos coordinar con otras personas...”. (I2)

Estas derivaciones que al equipo móvil no le corresponde responder, en muchos casos, termina generando una sensación de frustración, tanto en el equipo técnico como en la población. Si bien expresan que con el tiempo han logrado ganarse su espacio en el territorio dejando más en claro cuál es su rol y su alcance como parte del SVBG.

“Creo que costó también un poco que la gente pudiera entender -los equipos, las instituciones- cuál era el rol del dispositivo móvil porque pensaban que éramos como una ambulancia, surgía una situación y llamaban para el móvil y el móvil venía a atender la situación... mágicamente... O el móvil iba a ir a la casa de la señora a trabajar con ella, a buscarla, entonces como que nos costó bastante trabajo dejar claro cuál era el rol de nosotros, que en realidad no era ése no era el trabajo nuestro.... nos ha costado muchísimo que nos entiendan, que nos den nuestro espacio y ganarnos como la confianza y entender que son mujeres mayores de dieciocho años en situación de violencia de género y hablar puntualmente de la violencia doméstica donde haya un lazo de afecto...”. (N2)

7 Resultados Componente 3: Valración de los SVBG desde actores externos.

En el siguiente apartado se presentan los resultados referentes a las entrevistas realizadas a actores que trabajan en coordinación con los SVBG o atienden población que sufren la problemática y en consecuencia conforman potencial demanda de los mismos.

De los 13 servicios del país, se seleccionaron seis y para cada servicio se realizó un mapa con los actores locales que tienen mayor vínculo con el SVBG, como aquellos que no se vinculan pero deberían. Se realizó un total de 71 entrevistas a referentes de cada institución, organización o programa, que se distribuye de la siguiente manera:

Institución	Componente 3: entrevistas realizadas					
	Montevideo	Canelones	Colonia	Florida	Rocha	Salto
	15 entrevistas	9 entrevistas	8 entrevistas	8 entrevistas	9 entrevistas	22 entrevistas
Ministerio del Interior	X	X	X	X	X	X
Salud (Hospitales, ASSE, Mutualistas)	X	X	X	X		X
Educación (INAU, Caif, etc)			X	X	X	X
MVOTMA				X		X
Intendencias		X	X			X
OSCs	X	X			X	X
OTEs	X	X		X	X	X
Programas MIDES	X	X			X	

Es importante tener en cuenta, como ya se ha mencionado, la heterogeneidad de los diferentes servicios del país que integran el SVBG, diferencias dadas sobre todo por las realidades locales. En este sentido, en las valoraciones de los otros actores también se encuentran de las más variadas opiniones que se pueden agrupar por localidad en algunos casos o por área institucional. Se constata que los actores del MIDES (programas, dispositivos territoriales) tienen una mayor disconformidad con el desempeño de los SVBG que el resto de los actores consultados. Esto puede darse porque los técnicos que pertenecen al Ministerio cuentan con un mayor conocimiento del funcionamiento del SVBG por cercanía institucional y por tanto cuentan con los elementos para generar otro tipo de valoraciones; así como también puede deberse a un posible desajuste entre las expectativas hacia el SVBG, en que pueda ser un referente en violencia doméstica para la población objetivo del MIDES, y lo que consideran que se da en la práctica.

El análisis de las valoraciones que los otros actores realizan del SVBG se puede organizar en cinco ejes principales, que más allá de las diferencias, atraviesan a todos los dispositivos: i. Capacidades y condiciones de atención, ii. Modalidad de trabajo, iii. Población objetivo, iv. Alcance en el territorio y v. Vínculo con los otros actores y el territorio.

Como algunas de las fortalezas del SVBG se destaca la formación y capacidad de los equipos técnicos que trabajan en los diferentes dispositivos. Otro elemento identificado como positivo del servicio es la atención jurídica que brinda tanto a la población como a actores locales que lo solicitan.

Como principales debilidades se considera que el servicio no se posiciona como referente en la temática a nivel local, al menos en varias de las zonas donde funciona. Esto se observa como consecuencia de una dinámica de funcionamiento “hacia adentro” que establece el servicio con el territorio, que se ve expresada en dos comportamientos reiterados en la mayoría de las localidades analizadas:

1. No existe una participación del SVBG en los espacios interinstitucionales que trabajan la temática, desde Inmujeres no se designan horas a los técnicos para participar de estas instancias;
2. No se realizan devoluciones a las instituciones que derivan casos al SVBG del seguimiento realizado de estos casos.

Estos factores, entre otros, han provocado que varias de las instituciones que antes derivaban ya no lo hagan, sobre todo en las localidades donde existen instituciones alternativas, como la Comuna Mujer en Montevideo.

Dos sugerencias centrales que realizan prácticamente la totalidad de los actores entrevistados son:

1. extender el alcance del servicio en el territorio, ya que se estima que existe una porción importante de potencial población objetivo que no accede al servicio por la distancia en que se encuentra de su residencia;
2. ampliar la población objetivo del servicio a hombres, transexuales, menores de edad y realizar un abordaje integral donde se trabaje con el victimario, la familia, el contexto además de la víctima.

7.1 Capacidades y condiciones de atención

En general existe una evaluación positiva de los equipos técnicos de todos los departamentos. Se los identifica como referentes en la temática y se hace referencia a ellos con respeto y reconocimiento a su formación, compromiso y trayectoria de trabajo en la temática. Si bien algunos de los actores consultados ponen en duda las capacidades de los técnicos de algunos servicios y plantean que según sus criterios no todos los integrantes del equipo cuentan con la suficiente capacidad para la tarea que deben cumplir. En estos mismos servicios, algunas instituciones que trabajan con ellos, plantean que no tienen elementos para evaluarlos porque desconocen sus capacidades y su forma de trabajo y de abordaje, estos servicios tienen una dinámica muy cerrada.

“Preocupa a la hora de realizar la derivación porque uno cuando deriva está apostando a que sea de la forma más responsable la apreciación, y que se apunte a la contención necesaria, (...) porque al anticiparse a cómo va a ser recibida esa mujer, a qué respuestas va a tener, porque si bien hay una contención complica eso, qué tipo de contención.” (Rocha, OTE).

Como otra de las fortalezas de los servicios se destaca el asesoramiento jurídico que brindan tanto a las usuarias como a otros actores que lo requieren. Varios de los actores consultados resaltan este aspecto como fundamental dentro de la atención del servicio y en muchos casos afirman que es el aspecto jurídico lo que lleva a realizar muchas de las derivaciones que hacen al servicio.

“En el caso de violencia doméstica yo no sé Marcia, pero estamos al rededor de los 90 % de mujeres que participan que han sido o son víctimas de violencia doméstica (...) Y ahí me parece que falta, hay buena disposición del equipo...” (Montevideo, Uruguay Trabaja).

En algunos pocos servicios se plantea que el local no cuenta con las condiciones necesarias para el trabajo de atención que realizan. Esto no es un dato secundario porque puede llegar a operar como obstáculo, desalentando a aquellas mujeres que se encuentran decididas a acercarse al servicio no lo concreten por no sentirse del todo cómodas ni confiadas dadas las características del local de atención (ubicación del servicio,

condiciones privacidad del espacio, sala de espera).

En el caso de Salto se enfatiza que el espacio que se utiliza para atender no cuenta con la suficiente privacidad y discreción para el trabajo.

“Una mejor independencia o más reserva porque me ha pasado de ir a otras reuniones estando al lado del servicio y que se hablaban temas a veces hasta con nombres y apellidos y que al lado estaban mujeres en situación de violencia doméstica.” (Salto, Intendencia).

En algunos departamentos se plantea que el horario de atención del servicio es acotado y esto limita las posibilidades de las mujeres de acercarse cuando lo desean. A su vez pueden darse situaciones en que las mujeres necesitan recurrir al servicio con extrema urgencia y no pueden esperar al horario de atención. A partir de este planteo se propone que los servicios puedan contar con una atención de guardia las 24 horas.

“...atendían de lunes a no sé qué día y de tal hora a tal hora, y sí las situaciones a veces estaban por fuera de hora qué hacíamos, entonces eso también es cosas para mejorar o por ejemplo a veces, hay mujeres que no se animan a ir, entonces es toda una cuestión de que hay que ir trabajando...” (Salto, INAU).

En algunos casos los actores consultados manifiestan que dada la creciente demanda hacia los servicios en los últimos años no cuentan con la suficiente capacidad de responder a todas ellas y deben improvisar estrategias, generalmente disminuyendo la calidad de la atención para poder cumplir con el nivel de demanda (acortando el tiempo de consulta). En este sentido, se sugiere nuevamente extender el horario de atención como asimismo aumentar la cantidad de recursos humanos que se dedican a las tareas de atención. Sobre el servicio de Montevideo se manifiesta que tienen criterios muy rígidos a la hora de determinar qué mujeres atender. El trabajo con esta población requiere muchas veces ser más flexibles y comprender cada caso como único. Muchas veces se presentan mujeres que padecen trastornos mentales y no se las atiende porque se considera que su problemática es otra. Aquellos dispositivos ministeriales que reciben a estas mujeres plantean que esto debería reconsiderarse ya que en muchos casos el deterioro de su salud mental es una clara consecuencia de haber vivido violencia doméstica.

“El servicio de violencia también queda muy acotado en algunas cosas, (...) “ah sí tiene una patología, si tiene esto no la atendemos, con esto no la atendemos, entonces ta”. “No, si tiene patología no”. Entonces claro, yo siempre digo, ¿esta mujer que tiene una patología en este momento, es a raíz de todos los golpes que recibió, de todo el maltrato que recibió o ya venía con la patología antes? No lo sabemos. En ningún momento hemos pensado en traer a nadie con una patología grave y descompensada, pero hay por supuesto mucha gente que está con atención psiquiátrica”. (Montevideo, PASC).

7.2 Modalidad de trabajo (realizar seguimiento “de cerca”)

Existe cierto consenso entre las instituciones que evalúan los servicios de los diferentes departamentos sobre la necesidad de fortalecer el seguimiento que se realiza de las mujeres que reciben la atención como parte de la estrategia de abordaje.

Se plantea que los servicios tienen una modalidad de trabajo “hacia adentro” y que en parte esto lleva a que no se realice una tarea de seguimiento tal como se requiere, llamando o visitando a las mujeres cuando interrumpen el proceso y no regresan a la consulta. Se considera fundamental por parte de los actores que trabajan con los servicios, desarrollar y fortalecer la tarea de seguimiento por parte de los equipos técnicos, mejorando y potenciando de esta manera el resto de la atención que brindan. Las instituciones que plantean esta sugerencia parten de una posición en cuanto al abordaje de las mujeres que difiere con la del SVBG, (que tiene la postura de si la mujer elige abandonar el proceso no se debe insistir). Este planteo se apoya en

la idea de que el abordaje que incluye seguimiento ayuda a establecer un vínculo más cercano y de confianza con la mujer, disminuyendo así el riesgo de abandono del proceso por parte de ésta.

Algunas de estas instituciones incluso optaron desde hace un tiempo por no derivarle más casos al servicio, dado que no comparten esta forma de trabajo. La falta de seguimiento del proceso ha llevado a “perder” mujeres que les ha costado mucho decidirse a tratar su situación y una vez que llegan al servicio, este no logra establecer el vínculo adecuado para darle continuidad al proceso.

“...me parece que falta el seguimiento de las situaciones y el si la persona no va, por más que ya sé que la política es que no se obliga... pero a veces no es que la persona no quiera sino que cuesta acercarse al servicio, se tendría que ir en busca de esa mujer.” (Salto, Intendencia).

“No hay una preocupación, me parece que falta como ese enlace de bueno ¿qué pasa cuando la mujer (no sé, no lo conozco) no viene más o vino una vez y desaparece? ¿Ahí el enlace a nivel más territorial, de redes, de no sé qué, el servicio me parece que no lo maneja, creo que es eso, la oferta como una ventanilla, ta, viene el que viene, el que no vine...” . (Montevideo, Cercanías).

Algunas de las instituciones que coordinan con el servicio de Montevideo cuestionan la modalidad de trabajo del mismo, expresen que se ofrece una atención rápida y superficial y se sugiere, al igual que en otros servicios del territorio, que debería hacerse más énfasis en el proceso y seguimiento de la situación.

“Capaz que tendría que ser como más sostenible, como más duradero, no tan clínico, entrar y salir. Porque aparte la información con la que ella salió, ella misma dijo, `no me sirvió para nada venir”. (Montevideo, OSC).

También hay cierto cuestionamiento acerca de los criterios que tiene el servicio de Montevideo para que las mujeres puedan acceder a la casa de breve estadía. En muchos casos las mujeres prefieren no ir y continuar en la misma situación porque no quieren mantenerse aisladas para poder alojarse allí, como lo requiere el servicio.

“...Que una condición para estar en la casa de breve estadía sea eso, el aislamiento, estas mujeres que están acostumbradas a estas condiciones de vida tan duras... O sea va a hacer una relación entre costo y beneficio en su cultura, en su forma y seguramente va a valorar que pierde más estando ahí encerrada un mes a ligarse una trompada de vez en cuando, pero ese no puede ser un criterio de un servicio ¿no? No es que ella no quiera estar en la casa de breve estadía y por lo tanto no tiene el perfil.” (Montevideo, PASC).

7.3 Población objetivo

Otra sugerencia que se recoge en varias de las entrevistas a los actores que trabajan con el SVBG es que debería ampliarse la población objetivo con la trabaja el Programa actualmente. Algunos planteos apuntan más bien a la inclusión del trabajo con menores, además de atender a mujeres víctimas de violencia doméstica, consideran que se debería trabajar también con niños y niñas que también son víctimas de violencia o que se encuentran involucrados por vivir episodios cercanos en sus hogares. Uno de los fundamentos utilizados es que es necesario brindarles la atención a los niños como estrategia de prevención, para disminuir las posibilidades de reproducir las situaciones de violencia vividas, en el futuro.

Otros, plantean la importancia de atender también a los hombres, tanto víctimas de violencia, como poder realizar un trabajo integral de la situación de violencia, incluyendo a los propios victimarios en el proceso.

“...pero yo creo que las cuestiones se arreglan en los vínculos, no en solo en empoderar solo a la mujer, y la mujer, porque los varones también... Me parece ahí está como una debilidad también que

me parece que ahora ha mejorado un poco. Antes la visión era como las mujeres somos las víctimas de todo, y yo creo que hay que trabajar sobre el vínculo.” (Montevideo, OTE).

Otra de las sugerencias es ampliar la atención hacia la población transexual víctima de violencia doméstica. En síntesis, se aspira a que los servicios sean de atención a situaciones de violencia doméstica, no exclusivamente incorporando la dimensión de género (que ya de por sí puede incorporar al varón) sino también la de generaciones. Ampliar la población objetivo siendo una institución referente ante cualquier situación de violencia doméstica y a su vez brindar un abordaje integral, donde además de atender a la víctima se considere al victimario, a su familia y el contexto.

7.4 Alcance del servicio en el territorio

Uno de las debilidades que se identifica en todos los departamentos donde funciona el servicio es la falta de alcance del mismo a todo el territorio del departamento. Más bien es reiterada la situación de que el alcance se circunscribe a la zona donde se encuentra ubicado el local de atención del servicio. En primer lugar, la población que reside lejos accede a menor cantidad de información sobre el SVBG; y en el caso de contar con la información se plantean todos los obstáculos de la distancia geográfica (escases de medios de transporte en algunas zonas, falta de recursos para financiarse el traslado, etc.). Se expresa que son pocos los casos que logran sortear todos estos obstáculos y llegar a recibir la atención del servicio de su departamento o de un departamento aledaño.

Esta crítica hacia el servicio, por parte de los actores consultados, es central dado que hace referencia a la falta de respuesta del mismo hacia una porción de potencial población objetivo que se ve imposibilitada de hacer uso del mismo por la distancia territorial.

En este sentido, se plantea como una de las sugerencias más fuertes la necesidad de contar con más centros de atención en el territorio, ampliando su zona de influencia y brindando la oportunidad de atenderse a aquellas mujeres que requieren la atención del SVBG y hasta ahora no pueden acceder. Como solución intermedia se sugiere que el SVBG cuente con un fondo para viáticos de transporte para financiar el traslado hacia el local de atención de aquellas mujeres que no pueden hacerlo.

Si bien parte de esta falta de alcance en el territorio se podría superar con los dispositivos móviles -en los departamentos que los mismos se encuentran en funcionamiento- se expresa que no responden a esta necesidad porque su tarea apunta a la sensibilización y comunicación pero no cuentan con las capacidades para realizar atención.

7.5 Vínculo con los otros actores y el territorio

Existe heterogeneidad de visiones en cuanto al conocimiento del SVBG en el territorio, temática. Algunas instituciones de algunos de los departamentos consideran que existe conocimiento del servicio tanto por la población como por los actores vinculados, y que éste ocupa un lugar fundamental como referente local en el tema de violencia doméstica. Una segunda visión es que el servicio es conocido por las instituciones y los técnicos pero no por la población en general, que desconocen la existencia del servicio. Otros actores consideran que si bien se conoce la existencia del servicio, no circula información sobre cómo funciona ni acerca de su modalidad de trabajo, por lo tanto el conocimiento del mismo es limitado. Como cuarta postura minoritaria, se expresa que el servicio no es conocido ni por la población ni por las organizaciones que deberían trabajar con él.

Las otras instituciones y actores plantean que por lo general existe un correcto vínculo interinstitucional o intrainstitucional (en el caso que son programas u otros actores Mides) con el servicio, donde se realizan tanto derivaciones hacia el servicio desde este hacia afuera. Alcanzando en la mayoría de los casos una