

Informe de evaluación diagnóstica de los Servicios de Violencia Basada en Género

Documento de trabajo N° 13. Versión 2.0

DINEM - Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo

Junio, 2014

Ministerio de Desarrollo Social

Autoridades

Daniel Olesker – Ministro

Lauro Meléndez- Subsecretario

Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo. Director: Juan Pablo Labat

División de Evaluación. Director: Martín Moreno

Departamento de Evaluación de Programas: Virginia Rojo

Equipo: Emilio Aguirre, Javier Chiossi, Leonardo Cosse, Cecilia De Rosa, Ana Ermida, Tomás Evans, Meliza González, Carolina Haselbeck, Lucía Olivera, Valentina Perrota, Mario Real

Departamento de Evaluación Institucional y Dispositivos Territoriales: Federico Da Costa

Equipo: Fabricia Assandri, Andrea Fernández, Cecilia Giambruno

Departamento de Trabajo de Campo Evaluación: Carolina Ortiz de Taranco

Equipo: Magdalena Aguiar, Noel Alpuin, Claudia Barboza, Karen Cuelho, Mario De Pena, Victoria D'Onofrio, Matilde Goñi, Belén Masi, Juan Meyer, Natalia Reyes, Cecilia Reynaud, Valeria Santana, Valentina Selios, Alberto Zas

División de Monitoreo. Director: Virginia Sáenz

Departamento Sistemas y Procesos: Gonzalo Dibot

Equipo: Luciana Bonilla, Lucía del Castillo, Elina Gómez, Diego Tuzman

Departamento Planificación y Diseño: Ana Laura Casotti

Equipo: Paola Castillo, María del Carmen Correa, Leticia Glik, Gabriela Ugo

División de Estudios Sociales y Trabajo de Campo. Directora: Lorena Custodio

Departamento Análisis y Estudios Sociales: Luis Lagaxio

Equipo: Natalia Caballero, Karina Colombo, Elisa Failache, Ana Victoria González, Federico González, Gabriela Mathieu, Martina Querejeta, Lucas Suárez, Mariana Tenenbaum, Laura Zacheo.

Departamento de Geografía: Federico Carve

Equipo: Carlos Acosta, Guillermo D'Angelo, Richard Detomasi, Martín Hahn, Gonzalo Macedo, Demian Minteguiaga, Nicolás Paz

Encargada Oficina de Búsqueda: Mercedes Rodríguez, Matías Bleier

Departamento Administración y Soporte: Diego Martínez

Supervisores: Vanesa Bogliacino, Manuela Likay, Marcelo Ruival, Gimena Zugasti

Departamento de Trabajo de Campo de Programas: Israel Falcón. Subjefe: Jorge Vera.

Coordinadores: Melissa Faggiani, Jhonny Reyes, Leonel Rivero, Valeria Unibazo

Sistema de Información Integrada del Área Social. Director: Milton Silveira

Coordinador informático: Guillermo Gelós

Equipo: Andrea Acosta, Serrana Alonso, Diego Cabrera, Marcelo Lozano, Diego Olave

Observatorio Social. Director: Manuel Píriz

Departamento de Estadísticas Sociales: Gabriela Pedetti
Equipo: Julio Llanes, Rodrigo Zaragoza

Departamento de Repertorio de Políticas Sociales: Paola Castro
Equipo: Rafael Giamb Bruno, Alejandro Guedes, Fanny Rudnitzky, Susana Tomé, Fabián Carracedo, Florencia Lambrosquini.

Autores

Martín Moreno
Federico da Costa
Mario De Pena
Silvina Noria
Carolina Ortíz de Taranco
Valentina Perrotta
Mariana Tenenbaum

Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo
Diciembre de 2013.
18 de Julio 1453.
CP. 11200. Montevideo, Uruguay
Teléfono: (0598) 2400 0302 Int. 1854
Correo electrónico: vperrotta@mides.gub.uy
www.mides.gub.uy

0 Índice

0	Índice.....	4
1	Resumen ejecutivo.....	6
2	Introducción.....	8
3	Estrategia metodológica.....	10
4	Presentación de los Servicios.....	12
4.1	Historia y desarrollo Territorial de los Servicios Públicos de Atención a Mujeres en Situación de Violencia Basada en Género.....	12
4.2	Objetivos, enfoque conceptual, justificación, Protocolo.....	14
4.3	Los servicios enmarcados en un sistema de respuestas integral.....	15
4.4	El Sistema de Respuestas para el abordaje de situaciones de Violencia basada en Género está integrado por los siguientes componentes.....	15
5	Resultados Componentes 1 y 2: Servicios fijos.....	18
5.1	Equipo de trabajo y coordinación interna.....	18
5.1.1	Conformación de los equipos.....	18
5.1.2	Reuniones de coordinación interna.....	20
5.2	Tareas de atención, consultas y sistema de registro.....	22
5.3	Recursos humanos.....	30
5.4	Recursos materiales.....	31
5.5	Información recibida y comunicación.....	37
5.6	Supervisión y vínculo con Inmujeres.....	39
5.7	Relacionamiento con el dispositivo móvil.....	44
5.8	Vínculo con la OT y los programas MIDES.....	46
5.9	Articulación y coordinación con el territorio.....	51
5.9.1	Organizaciones con las que coordinan y demandas hacia las instituciones.....	51
5.9.2	Demandas recibidas desde el territorio.....	57
6	Resultados Componente 1 y 2: Servicios Móviles.....	60
6.1	Equipo de trabajo y tareas.....	60
6.1.1	Objetivos y alcance.....	60
6.1.2	Conformación de los equipos.....	61
6.1.3	Organización del trabajo.....	62
6.1.4	Recursos humanos.....	62
6.1.5	Recursos materiales.....	64
6.1.6	Locomoción.....	66
6.1.7	Supervisión y vínculo con Inmujeres.....	68
6.1.8	Relacionamiento con el dispositivo fijo.....	69
6.1.9	Articulación y coordinación en el territorio.....	71
7	Resultados Componente 3: Valoración de los SBVG desde actores externos.....	77
7.1	Capacidades y condiciones de atención.....	78
7.2	Modalidad de trabajo (realizar seguimiento “de cerca”).....	79
7.3	Población objetivo.....	80
7.4	Alcance del servicio en el territorio.....	81
7.5	Vínculo con los otros actores y el territorio.....	81
8	Consideraciones finales.....	84
8.1	La percepción desde adentro.....	84

8.1.1	Dispositivos fijos	84
8.1.2	Dispositivos móviles	87
8.2	Percepción y valoración de los SVBG desde actores externos a los mismos.....	89
8.3	En suma.....	90
9.	Devolución del Departamento de Violencia Basada en Género de la División de Protección Integral a Situaciones de Vulneración- DINADES a la evaluación diagnóstica	93

Advertencia: En la elaboración de este material se ha buscado que el lenguaje no invisibilice ni discrimine a las mujeres y a la vez que el uso reiterado de /o, /a, los y las etc., no dificulte la lectura.

1 Resumen ejecutivo

En el siguiente Informe se presentan los resultados de la evaluación realizada de los Servicios de Violencia Basada en Género de Inmujeres. Este trabajo pretende conformar un insumo para lograr una adecuada integración de las políticas de violencia basada en género en el proceso de descentralización y territorialización de las políticas sociales que se encuentra transitando el MIDES, así como realizar un aporte al programa en el marco de la transición del mismo que se genera a partir de la reestructura, donde los SVBG pasan de Inmujeres a la nueva Dirección Nacional de Desarrollo Social del Ministerio.

La evaluación estuvo a cargo de la DINEM, con participación de Inmujeres. El trabajo de campo se llevó adelante entre los últimos meses de 2012 y el primer semestre de 2013. En la búsqueda por realizar una evaluación exhaustiva de los SVBG, se planteó una estrategia metodológica de tres componentes, que permitiera relevar tanto las percepciones de los propios trabajadores/as de los servicios, así como la mirada de los otros actores que trabajan con éstos.¹

Uno de los componentes, de carácter cuantitativo, buscó relevar principalmente las condiciones de los diferentes servicios en cuanto a recursos humanos y materiales. Se realizó mediante la aplicación de una encuesta autoadministrada *on-line* a un referente de cada uno de los servicios. Se obtuvieron 21 encuestas en total (13 fijos y 8 móviles). Un segundo componente, de carácter cualitativo apuntó a recoger las percepciones de los propios trabajadores/as de los servicios en relación al trabajo que desarrollan, a las condiciones laborales, al desempeño del programa, al vínculo con el territorio, entre otros. Se realizó mediante entrevistas grupales a todos los equipos técnicos de los servicios, realizando 21 entrevistas (13 fijos y 8 móviles). El tercer componente, también de carácter cualitativo, corresponde a la realización de entrevistas a actores locales que trabajan en coordinación con los SVBG. La pauta de entrevista apuntó básicamente a conocer las percepciones de los técnicos/as locales externos a los SVBG, tanto de otras dependencias del MIDES como de otras instituciones públicas externas, así como organizaciones de la sociedad civil vinculadas a la temática. Se realizaron un total de 71 entrevistas.

Los servicios se encuentran distribuidos en 13 departamentos del país, cada uno tiene su historia y su origen particular y sus vínculos contractuales son con diferentes OSCs, pero a su vez funcionan bajo la órbita del MIDES y responden a un Plan Nacional de Lucha de Violencia Basada en Género coordinado por Inmujeres. Estas características generan una lógica institucional bastante particular que merece ser considerada para alcanzar una mejor comprensión de la dinámica de funcionamiento de los SVBG. Sin embargo, dentro de la variedad y heterogeneidad que se observa entre los servicios, también se constata la existencia de un elemento común, el Protocolo de Atención, que tiene un rol central en el funcionamiento de todos los SVBG y unifica el accionar de los mismos en tanto existe un fuerte respeto del mismo por parte de sus trabajadoras. El Protocolo construye institucionalidad, unificando la metodología de trabajo de los diferentes servicios, pero a su vez rigidiza los márgenes de acción de los trabajadores/as del servicio.

Como algunas de las fortalezas de los SVBG se destaca: la formación, trayectoria y capacidad de los equipos técnicos, el trabajo de atención coordinado e interdisciplinario que se alcanza dentro de los mismos y una lógica de trabajo complementaria entre servicios móviles y fijos; la atención jurídica que brindan tanto a la población como a otros actores locales que lo solicitan es otro aspecto que se menciona como positivo; y la dinámica de trabajo en coordinación que se logra con algunas instituciones.

Por su parte, como principales debilidades se destacan: que el servicio no se posiciona como referente en la temática a nivel local en algunos de los departamentos, como consecuencia de una dinámica de funcionamiento “hacia adentro” de los servicios. Según actores consultados esto se ve expresado en dos comportamientos: no existe una participación del SVBG en los espacios interinstitucionales que trabajan la

¹ Queda pendiente para la próxima evaluación incluir como parte de la estrategia metodológica la visión de las propias usuarias del SVBG.

temática, y en algunos casos no se realizan devoluciones a las instituciones que derivan casos al SVBG. Estos aspectos han llevado a que varias de las instituciones que antes derivaban hacia el SVBG ya no lo hagan, sobre todo en las localidades donde existen instituciones alternativas, como es la Comuna Mujer en Montevideo.

Algunas de las sugerencias planteadas por parte de los equipos de los servicios son: 1. Contar con supervisión con una frecuencia mayor o más estable, ya que se considera un espacio central en el funcionamiento de los servicios; 2. Mejorar las condiciones de algunos de los locales de atención que disponen los dispositivos fijos, así como mejorar la disponibilidad de medios de transporte para que los equipos móviles puedan trasladarse en territorio o pueden facilitar el traslado de aquellas mujeres que no acceden a los servicios fijos con facilidad; 3. Disponer de más horas por técnico/a para la atención o que se contrate una mayor cantidad de recursos humanos, para que algunos servicios puedan dar respuesta a la creciente demanda que se ha generado en los últimos años; 4. Recibir desde el MIDES capacitaciones, talleres y más instancias de intercambio entre los servicios del país.

Los actores consultados que trabajan en coordinación o articulación con el SVBG sugieren, por su parte: 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 menores de edad y realizar un abordaje integral donde se trabaje con el victimario, la familia y el contexto además de la víctima. Esta demanda nace fundamentalmente de un desconocimiento por parte de algunos actores sobre la finalidad y la metodología de abordaje de los SVBG, y por una carencia de ofertas en la temática de violencia a nivel territorial, que recae sobre los SVBG. Si bien este reclamo excede a los cometidos del programa debe entenderse que surge de la falta de información acerca del trabajo que éste debe realizar. En este sentido, los dispositivos móviles tienen como una de sus finalidades principales promocionar y difundir los servicios a nivel territorial.

Asimismo una demanda que surge del territorio hacia los SVBG y a su vez coincide con una necesidad que los equipos de los SVBG identifican como debilidad de las instituciones con las que coordinan, es que el servicio brinde talleres de sensibilización a los funcionarios de las diferentes organizaciones, generando mayores herramientas para que realicen una atención a las mujeres víctimas de violencia doméstica más acertada.

En síntesis, puede decirse que los SVBG, ante una evaluación de los mismos en función de lo que pauta el Protocolo que los rige, cumplen a cabalidad con éste y que lo hace en buenos términos, mostrando una serie de fortalezas enunciadas en párrafos anteriores. Sin embargo, y en la medida que se atienden algunas reflexiones de los propios operadores de los SVBG, y el de otros actores externos a los mismos, lo que parece estar –en cierto sentido– puesto en cuestión es el propio Protocolo como ordenador del ser y el hacer de los servicios. Éste, a pesar de dar unicidad y predicibilidad, rigidiza la oferta que pueda dar el servicio y parece constreñir las posibilidades de dar cuenta de las problemáticas específicas de la población MIDES, a la vez que no permite atender otras situaciones igualmente entendidas como riesgosas y de vulneración como es el caso de menores.

¿Hasta qué punto puede compatibilizarse esta tensión, o en otras palabras, hasta qué punto puede el Protocolo considerar estas demandas sin que suponga una ruptura con lo que es actualmente el SVBG? Es claro que la reestructura MIDES, y en particular el pasaje de los SVBG de Inmujeres a DINADES supone una coyuntura problemática pero privilegiada para definir qué soluciones espera el MIDES que estos dispositivos brinden a la población.

2 Introducción

El presente informe recoge los datos relevados en el marco de la investigación diagnóstica sobre la situación de los Servicios Públicos de Atención a Mujeres en Situación de Violencia Basada en Género (SVBG) del Instituto Nacional de las Mujeres – Ministerio de Desarrollo Social (INMUJERES- MIDES) encomendada a la DINEM en el año 2012.

Este diagnóstico inicial derivó en el re-diseño del organigrama del Ministerio, que concluyó finalmente en la creación de dos grandes Direcciones Nacionales: la Dirección Nacional de Desarrollo Social y la Dirección Nacional de Gestión Territorial. Éstas son en gran medida el resultado de la fragmentación, el ordenamiento y posterior re-agrupación de varias direcciones, institutos, divisiones, áreas y unidades del modelo anterior.

Los cambios impulsados en INMUJERES e INJU son ejemplos de esta transición. Estos institutos en un comienzo incorporaban tanto las funciones de rectoría política así como de ejecución de los programas destinados a sus poblaciones objetivo. Sin embargo, a partir de la reestructura, esta última función pasa a quedar a cargo de la Dirección de Desarrollo Social, al igual que ocurre con el resto de los programas MIDES.

Para INMUJERES esto implica específicamente que el programa que tiene a cargo los Servicios Públicos de Atención en Violencia Basada en Género (VBG) sea trasladado a ésta nueva dirección. El presente documento aspira a generar insumos para aportar a esta discusión a través de la problematización de los Servicios de Violencia Doméstica, el análisis del funcionamiento y las capacidades actuales, así como del conocer la visión y demandas que el resto de los organismos y organizaciones que trabajan en la temática tiene de los SVBG en particular como del MIDES en general.

Se considera que la decisión final no debería basarse únicamente en la existencia de un programa de atención a las situaciones de violencia, sino en las posibilidades y demandas generadas hacia el Ministerio para complementar con otros tipos de intervenciones, sumar nuevas poblaciones objetivo así como actuar a diferentes niveles de las situaciones de violencia. Es por esta razón que los objetivos del diagnóstico realizado apuntan a trascender el escenario actual de los SVBG para indagar además en el potencial de los mismos y del accionar del MIDES en lo que respecta a las situaciones de violencia.

El **objetivo general** de dicha investigación consiste en obtener una evaluación sistematizada de algunos de los aspectos relativos al trabajo de los SVBG de INMUJERES, en sus modalidades fija y móvil. La evaluación se realiza con el objetivo de generar un insumo para definir y orientar futuras acciones con respecto al abordaje de la lucha contra la violencia basada en género (VBG) y en la integración del trabajo en VBG en el proceso de descentralización y territorialización de las políticas sociales del MIDES.

Los **objetivos específicos** pretenden:

1. Dar cuenta de la situación de la infraestructura física y de recursos humanos con la que cuentan los servicios, y si ésta cumple con los requerimientos necesarios mínimos para garantizar el funcionamiento adecuado de los servicios, según los cometidos definidos en el Protocolo único de Atención para los SVBG de INMUJERES².
2. Conocer las percepciones de los equipos técnicos en cuanto a su trabajo, su dinámica de funcionamiento y el relacionamiento con los demás actores del territorio en que se desarrolla. Así como también la vinculación con la supervisión llevada a cabo por el departamento de VBG de INMUJERES.

2 Disponible en: http://www.inmujeres.gub.uy/innovaportal/v/15090/6/innova.front/violencia_de_genero

3. Conocer las percepciones por parte de técnicos/as locales de otros actores, que trabajan con la misma temática, acerca del funcionamiento de los servicios que derivan o trabajan en coordinación con éstos.

El documento se estructura de la siguiente manera: en primer lugar se presenta la estrategia metodológica utilizada para este trabajo, que consta de tres componentes; a continuación se realiza un presentación de los SVBG mediante un breve repaso de su historia y contextualización; en los capítulos V y VI se presentan los resultados obtenidos mediante el primer y segundo componente de la metodología (encuestas y entrevistas aplicadas a la totalidad de los equipos técnicos de los servicios del país), se presentan por separado los resultados de los dispositivos fijos y móviles porque desde el diseño se consideraron unidades de análisis independientes-con objetivos, tareas y modalidades de funcionamiento propios.

En el capítulo VII se presentan los resultados que surgen del componente 3 de la estrategia metodológica aplicada, las percepciones acerca del SVBG de los otros actores que coordinan-o deberían-con el mismo, recabadas mediante entrevistas a referentes de las diferentes instituciones, organizaciones o programas intra y extra MIDES. A continuación se presentan las consideraciones finales de la evaluación. Finalmente, el documento incorpora un apartado con una devolución a los resultados de esta evaluación realizada por el Departamento de Violencia Basada en Género de la División de Protección Integral a Situaciones de Vulneración- DINADES.

3 Estrategia metodológica

Para el logro de los objetivos anteriormente mencionados, se considera lo más adecuado combinar estrategias de relevamiento cuantitativas y cualitativas. El relevamiento de datos de este trabajo se realizó bajo tres componentes, respondiendo a cada uno de los objetivos específicos mencionados arriba:

1. El **primer componente** de carácter cuantitativo, se realizó mediante la aplicación de un formulario autoadministrado *on-line* a un referente de cada uno de los servicios que respondió por todo el equipo. Se aplicaron pautas diferentes según si el dispositivo era fijo o móvil. Los ejes centrales que se relevaron mediante la encuesta fueron: condiciones de los locales de atención, recursos humanos, recursos materiales, disponibilidad de TICs, locomoción, materiales de comunicación. Su aplicación fue durante el mes de marzo de 2013 y la respondieron la totalidad de los equipos. Se realizaron 21 encuestas: 13 la respondieron referentes de los equipos fijos y 8 de los móviles.
2. El **segundo componente**, de carácter cualitativo, se realizó mediante entrevistas estructuradas -en base a una pauta elaborada por la Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo conjuntamente con INMUJERES- y se aplicaron a los equipos técnicos de los servicios especializados (fijos y móviles). En todos los casos se intentó que estuvieran presentes la mayor cantidad de integrantes de los equipos técnicos, a fin de que todos tuvieran la posibilidad de expresar sus percepciones en relación al trabajo que desarrollan. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de dos horas cada una y la pauta fue realizada en base a los siguientes ejes temáticos: actividades realizadas por los servicios, conformación del equipo, dinámica de funcionamiento, frecuencia de consultas, formas de registro, percepción de las condiciones de trabajo: recursos materiales y humanos, coordinación con el resto del equipo y con los dispositivos fijos/móviles, valoración de la función de la supervisión y del vínculo con Inmujeres, demandas y coordinación con otros actores del territorio.

Se llevaron a cabo un total de 21 entrevistas, 13 se desarrollaron con los equipos de los servicios fijos y 8 con los de los servicios móviles. Al igual que la encuesta del componente 1, se cubrió la totalidad de los equipos técnicos de los servicios del país. El período de realización de las entrevistas fue entre diciembre de 2012 y enero de 2013³.

3. El **tercer componente**, también de carácter cualitativo, corresponde a la realización de entrevistas a actores locales que trabajan en coordinación con los SVBG o atienden a la misma población objetivo del SVBG y en consecuencia conforman potencial demanda de los mismos. La pauta de entrevista apuntó básicamente a conocer las percepciones de los técnicos/as locales de otros organismos-tanto intra como extra MIDES- acerca del SVBG., se indagó acerca de: cuál es el vínculo con el SVBG, cómo es la dinámica y las vías de coordinación-si existe-, una valoración de su funcionamiento, de la dinámica de trabajo del servicio, sus principales fortalezas y debilidades, el lugar del SVBG en la red local que trabaja la temática de violencia, entre otros.

De los 13 servicios del país, se seleccionó una muestra de seis⁴ 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 estos actores que trabajan-o no- con estos seis servicios seleccionados. Las entrevistas se realizaron entre abril y julio de 2013.

3 Corresponde señalar que en este período, en los SVBG -al igual que en varios otros espacios institucionales y programáticos del MIDES-, se realizaba o se discutía en distintos niveles la transición que la reestructura MIDES suponía o supondría.

⁴ Esta selección se realizó a partir de un muestreo teórico, donde los criterios fueron acordados con Inmujeres.

A continuación se presenta un cuadro donde se resume la estrategia metodológica utilizada mediante los tres componentes:

Estrategia metodológica utilizada				
Departamento	Dispositivo	Componente 1: entrevista grupal a los equipos técnicos	Componente 2: encuesta a un referentes por equipo	Componente 3: entrevistas a actores que trabajan con el servicio
Montevideo	Fijo	1	1	15
Artigas	Fijo	1	1	
	Móvil	1	1	
Canelones	Fijo	1	1	9
	Móvil	1	1	
Cerro Largo	Fijo	1	1	
Colonia	Fijo	1	1	8
	Móvil	1	1	
Durazno	Fijo	1	1	
Florida	Fijo	1	1	8
Lavalleja	Fijo	1	1	
Maldonado	Fijo	1	1	
	Móvil	1	1	
Paysandú	Fijo	1	1	
	Móvil	1	1	
Río Negro	Fijo	1	1	
Rivera	Fijo	1	1	
	Móvil	1	1	
Rocha	Fijo	1	1	9
Salto	Fijo	1	1	22
	Móvil	1	1	
San José	Fijo	1	1	
Tacuarembó	Fijo	1	1	
	Móvil	1	1	
Total		21 entrevistas grupales	21 encuestas	71 entrevistas a otros actores

*Nota: En mayo de 2012 se instalaron los SVBG en Melo, Durazno y Ciudad del Plata. No se los incluyó en el informe ya que se acordó con el equipo del SVBG-Inmujeres no evaluar estos servicios por encontrarse en una fase tan temprana de funcionamiento.

4 Presentación de los Servicios

4.1 Historia y desarrollo Territorial de los Servicios Públicos de Atención a Mujeres en Situación de Violencia Basada en Género

La implementación de una política pública de enfrentamiento a la violencia hacia las mujeres es uno de los principales ejes estratégicos desarrollados por el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) del Ministerio de Desarrollo Social (Mides).

La violencia doméstica, como una de las formas que asume la violencia de género, constituye una de las expresiones más graves de la discriminación hacia las mujeres. Atenta contra su bienestar y autonomía, afecta sus derechos humanos más básicos y es un riesgo para su vida. Por tal motivo es asunto de políticas públicas y es una obligación del Estado, como garante de los derechos de la ciudadanía, brindar las condiciones para la protección de las mujeres y una atención específica de esta problemática.

El Plan Nacional de Lucha contra la Violencia Doméstica (PNLCVD 2004-2010) tiene como objetivo general diseñar y gestionar políticas públicas específicas para la erradicación de la violencia doméstica en el ámbito nacional, liderando los procesos que garanticen la protección, prevención y promoción de derechos.

En el año 2007 se promulga la Ley 18.104 para la promoción de la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres. A partir de esta Ley se construye el Primer Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades y Derechos (PIODNA), que integra la violencia doméstica desde una perspectiva de género. En la Línea Estratégica de Igualdad (Lei 9) del PIODNA, se contempla, entre otras, la siguiente acción:

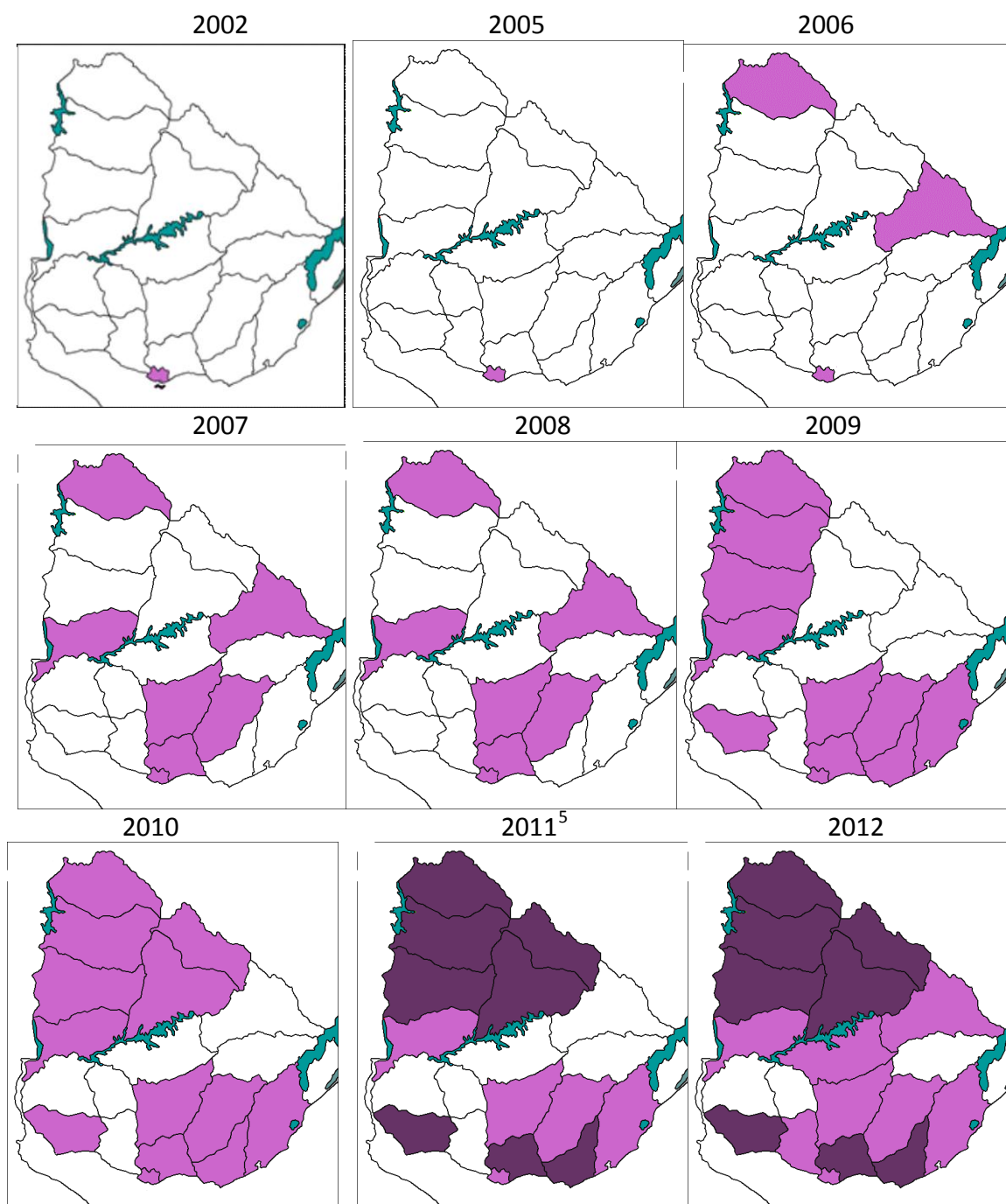
9.4: Crear servicios de atención a situaciones de violencia doméstica de forma que se facilite y garantice el acceso de las mujeres en todo el territorio nacional, incluyendo la atención a hombres agresores.

En este marco, la instalación a nivel nacional de los Servicios Públicos de Atención a Mujeres en Situación de Violencia basada en Género del Inmujeres del MIDES, ha sido un paso más en la concreción de medidas tomadas por el Estado uruguayo para su abordaje. La puesta en funcionamiento de Servicios Públicos de Atención a Mujeres en situación de Violencia basada en Género forma parte de la estrategia para ofrecer una respuesta integral y especializada a la problemática. La instalación de estos Servicios a nivel territorial ha implicado la coordinación de instituciones públicas nacionales, municipales y de organizaciones de la sociedad civil.

Los Servicios Públicos de Atención garantizan la presencia del Ministerio de Desarrollo Social a nivel territorial en la tarea específica de atender a la problemática de la violencia doméstica y es parte de una política social que es capaz de brindar respuestas comprometidas y especializadas.

A partir de marzo de 2013 los Servicios de Atención, junto con el resto de las respuestas que se mencionan al final de este apartado, pasan a la órbita de la División de Protección Integral en Situaciones de Vulneración de la Dirección de Desarrollo Social (DINADES), como parte de la reestructura del MIDES. A su vez, el Departamento de Violencia Basada en Género del Inmujeres se reformula en la División de Violencia Basada en Género encargada de garantizar la rectoría en la materia por parte del Instituto.

Proceso de instalación de los Servicios Públicos de Atención a nivel nacional:



⁵ A partir de 2011 se comienzan a instalar los dispositivos móviles, el gradiente más oscuro indica los departamentos que además de fijos cuentan con móviles.

4.2 Objetivos, enfoque conceptual, justificación, Protocolo

Objetivos y alcance: Promover el restablecimiento de los derechos vulnerados de las mujeres adultas en situación de violencia basada en género, procurando prevenir nuevos perjuicios y contribuyendo a la igualdad en las relaciones de género.

Objetivos específicos: Brindar a las mujeres en situación de violencia basada en género, un espacio accesible de atención especializada que asegure la confidencialidad.

Contribuir desde una perspectiva de género a que las mujeres puedan salir de su situación.

Promover el ejercicio de habilidades y recursos de las mujeres en situación de violencia basada en género, apuntando a su fortalecimiento como persona y a la apropiación de sus derechos.

Asesorar en los procesos judiciales, acompañando a las mujeres a transitar adecuadamente esa etapa, para que puedan sostener el proceso de las gestiones legales y se afirmen como sujetas de derechos.

Contribuir a que las mujeres en situación de violencia basada en género puedan visualizar y apropiarse de los recursos sociales y comunitarios disponibles.

Los Servicios brindan asistencia psico-social y jurídica a mujeres en situación de violencia doméstica, desde una perspectiva de género y derechos humanos. Asimismo trabajan en la detección, evaluación de riesgo, orientación y derivación de otras expresiones de la violencia basada en género (trata con fines de explotación sexual comercial, acoso sexual) y efectúan las derivaciones pertinentes. En los Servicios del interior del país se brinda, además, patrocinio en juicio.

Los equipos están integrados por Psicóloga/o, Trabajadora/or Social, Abogada/o, Procuradora/or y Secretaria/o contratado a través de convenios con OSCs, Fundaciones o Cooperativas de Trabajo. Esta conformación permite un abordaje integral a las situaciones de las mujeres que consultan por violencia de género.

Los Servicios cuentan con un *Protocolo único de Atención* que constituye una guía para enmarcar el trabajo, promoviendo buenas prácticas de atención y contribuyendo a unificar criterios teóricos y metodológicos. Establece también orientaciones para el cuidado de las/os profesionales que trabajan en la atención directa.

En este proceso de instalación y puesta en funcionamiento de los Servicios se han realizado desde el Inmujeres, diversas instancias de capacitación y revisiones conceptuales que han promovido el desarrollo de capacidades técnicas para atender a mujeres adultas en situación de violencia doméstica y primeras respuestas en otras formas de expresión de la VBG.

El Inmujeres ha realizado el acompañamiento y monitoreo permanente del trabajo de los Servicios, a través de un equipo de supervisión que contribuye además a profundizar la formación de los equipos técnicos.

Actualmente hay en funcionamiento un total de 16 *Servicios Públicos de Atención a Mujeres en situación de Violencia basada en Género*: Artigas (Bella Unión), Canelones (Ciudad de la Costa), Colonia (Rosario), Florida (ciudad de Florida), Lavalleja (Minas), Maldonado (ciudad de San Carlos),

Paysandú (ciudad de Paysandú), Rocha (Chuy), Río Negro (Fray Bentos), Rocha (Chuy), Salto (ciudad de Salto), Tacuarembó (ciudad de Tacuarembó), Cerro Largo (Melo), Durazno (ciudad de Durazno), San José (Ciudad del Plata) y Montevideo.

En el año 2011 se dio comienzo a un proceso de incorporación a los Servicios, de dispositivos móviles conformados por tres operadoras/es en violencia doméstica. A través de este dispositivo se busca el fortalecimiento del trabajo en red y contribuir a la optimización de la respuesta a las situaciones de violencia. También se realiza la detección y primera respuesta en situaciones de violencia basada en género, así como tareas de promoción, sensibilización y difusión a nivel comunitario. Se han incorporado hasta el momento 11 dispositivos móviles. En 2011 fueron instalados en los departamentos de Artigas, Canelones, Colonia, Maldonado, Paysandú, Rivera y Salto. En 2013 se instalaron dispositivos móviles en los departamentos de Florida, Lavalleja, Rocha, Río Negro.

4.3 Los servicios enmarcados en un sistema de respuestas integral

En el proceso de salida de la situación de violencia, las mujeres atraviesan distintos momentos para los cuales necesitan herramientas que se adecuen a los mismos, teniendo estas últimas que estar conectadas entre sí.

Para brindar respuestas a las situaciones de violencia, se ha apelado a una visión sistémica de las mismas que permita fortalecer los mecanismos interinstitucionales y la especificidad de cada sector. En este sentido, se trata de una política universal dado que todos los actores de todos los niveles deben verse involucrados. Asimismo, son necesarias las respuestas específicas y de especialización para aquellos casos de mayor riesgo que requieran protección y tratamiento.

El sistema de respuesta incluye las acciones de prevención, la red de servicios de atención, la rehabilitación, el acceso al sistema de justicia, los sistemas de información y la formación y capacitación.

En este sentido, el Inmujeres, a través del Departamento de Violencia basada en Género, desarrolló un Sistema de Respuestas en Violencia basada en Género, que forma parte del sistema de respuestas interinstitucional citado anteriormente.

4.4 El Sistema de Respuestas para el abordaje de situaciones de Violencia basada en Género está integrado por los siguientes componentes

Programa de Atención a Mujeres en situación de violencia basada en género, integrado por los proyectos:

4. Los Servicios Públicos de Atención a Mujeres en situación de Violencia basada en Género (16 Servicios de atención a Mujeres en situación de Violencia basada en Género en todo el territorio nacional, hasta el momento. 11 de ellos cuentan además, con un dispositivo móvil)
5. Un Servicio de Atención con dos dispositivos, uno de atención a mujeres y otro de atención a varones, que se enmarca en el “proyecto a personas que tengan dispuestas la medida de uso

de las tecnologías de presencia y localización en situaciones de violencia doméstica con alto riesgo de vida” (tobilleras)

6. Servicio de atención a Mujeres en situación de Trata con fines de Explotación Sexual, en Montevideo con alcance nacional

Programa de Respuestas Habitacionales para Mujeres en situación de Violencia de Género, integrado por los proyectos:

7. “Alternativas habitacionales transitorias para mujeres en proceso de salida de situaciones de violencia doméstica” (convenio MIDES-MVOTMA)
8. “Casa de Breve Estadía para mujeres en situación de violencia doméstica con riesgo de vida”

Los componentes arriba descriptos refieren específicamente a la Atención directa en Violencia Basada en Género.

En el siguiente cuadro se puede observar la distribución de dispositivos fijos y móviles por departamento:

Dispositivos por departamento			
	Fijo	Móvil	Total
Montevideo	1	0	1
Artigas: Bella Unión	1	1	2
Canelones: Atlántida	1	1	2
Cerro Largo: Melo	1	0	1
Colonia: Rosario	1	1	2
Durazno: Durazno	1	0	1
Florida	1	1	1
Lavalleja: Minas	1	1	1
Maldonado: San Carlos	1	1	2
Paysandú: Paysandú	1	1	2
Río Negro: Fray Bentos	1	1	1
Rivera: Rivera	1	1	1
Rocha: Chuy	1	1	1
Salto: Salto	1	1	2
San José: Ciudad del Plata	1	0	1
Tacuarembó: Tacuarembó	1	1	2
Total	16	11	27

Fuente: Encuesta SVBG online, DINEM 2013.

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 generado 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 quedado 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 cosas 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 los 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 tememos que andar como rotando entonces es sólo un día que estamos juntas que es le 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 acceder 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

buena dinámica de coordinación. La gran parte de las derivaciones se realizan por teléfono pero son pocas las instancias de reunión establecidas para intercambiar sobre las situaciones y fortalecer el trabajo de coordinación y articulación. Esta es una de las grandes debilidades que se identifica en casi todos los servicios, que los equipos técnicos no disponen de horas para dedicarle al trabajo de coordinación interinstitucional. Incluso en algunos departamentos se menciona que el servicio no participa de instancias fundamentales de coordinación como son las Comisiones de Violencia, donde debería ser una institución referente en la temática.

Algunos actores entienden que esta falta de participación va más allá de una decisión del equipo técnico local, ya que conocen que desde Inmujeres no se les permite organizar sus horas de trabajo priorizando las instancias de coordinación y participación interinstitucional.

Esto es percibido como una gran falencia del SVBG que de esta manera genera vínculos limitados con los otros actores, debilitando a su vez su propio trabajo de atención, el cual requiere un abordaje articulado con otras instituciones.

“Yo creo que siempre hay que focalizarse en un referente dentro de cada institución para que el trabajo salga realmente. A veces si no tenés un referente como que te cuesta. Andas de un lado para el otro.” (Rocha, ASSE).

“O sea, que siempre dependen de autorizaciones para articular en el territorio.” (Rocha, SOCAT).

Esta percepción del funcionamiento de algunos servicios “hacia adentro” y poco volcados hacia el territorio, se manifiesta también en la falta de instancias de capacitación y de talleres de sensibilización que el servicio ofrece al territorio. Esta carencia es percibida por las otras instituciones que trabajan en la temática como por la población del territorio en general como una verdadera necesidad que debería ser cubierta por el SVBG. Generando más instancias de sensibilización donde se brinden las herramientas necesarias para poder realizar un trabajo adecuado con la población víctima de violencia doméstica.

Además de responder a esta ausencia, mediante estas instancias de capacitación los servicios podrían reposicionarse como referentes de la temática de violencia a nivel local. Estos espacios de encuentro con el territorio darían también la posibilidad de ampliar el conocimiento del servicio, mejorando la comunicación y difusión del mismo.

Como tercer indicador de la falta de interés por parte del servicio de establecer un vínculo más fluido con el territorio, algunas de las instituciones que habitualmente le derivan casos al servicio, mencionan que generalmente no reciben una devolución del proceso de atención realizado. Es decir, que una vez que derivan no saben qué sucede luego con la mujer, cuál es el proceso vivido o si lo abandonan.

“... El seguimiento de esas mujeres que han sufrido violencia y que capaz que no se detecta a la entrada pero después se destapa, ellos tienen un.... y si no pueden, yo que sé, informar a los técnicos o hacer un plan de trabajo conjunto con el refugio, con lo que vieron, con el diagnóstico que puede hacer el servicios de violencia para poder seguir trabajando con esta mujer, y que no recaiga en todo ese proceso de violencia, sí lo que vemos que son cíclicos, porque hay muchas mamás con niños que tenemos que vienen por violencia, vuelven a venir, vuelven a venir...” (Montevideo, PASC).

“A mí me causa intriga saber cómo es el seguimiento que hacen o si tienen resultado o no. Qué pasa con esos casos que uno deriva..., si pueden...nunca nos llego ninguna evaluación si los casos que atienden salieron de esa situación o no. Eso está bueno saber porque si vos derivas, estás derivando bien o en realidad estás derivando a un lugar que capaz que no tiene mucha resolución. El funcionamiento interno del programa no lo conocemos.” (Montevideo, CENASC).

Esta forma de vincularse con el territorio va debilitando la confianza de los demás actores hacia el servicio, deteriorando los vínculos interinstitucionales y dentro del Mides. Algunas instituciones, sobre todo de Montevideo, manifiestan que han dejado de realizar derivaciones hacia el servicio y se han visto obligados a optar por otras estrategias de atención o han llegado a derivar a otras instituciones que trabajan la temática (en el caso de Montevideo, la Comuna Mujer de la IMM es la más mencionada). Se expresa por parte de algunos actores, incluso del Mides que la Comuna Mujer se encuentra mejor posicionada, tiene mayor difusión y es más conocida por la población que el SVBG. Más allá de tener una mejor comunicación, algunos técnicos llegan a plantear que optan por derivar a la Comuna Mujer porque confían más en su forma de trabajo y su trayectoria.

“En principio mejorar la difusión, una cosa que esta como muy poco difundida. Me parece que a lo que más recurre la gente en situación de violencia son las Comunas Mujer, es como que es rápido de identificar... yo confié más en la Comuna de Mujeres que en el programa Inmujeres.” (Montevideo, OTE).

En el servicio de Montevideo se percibe especialmente que se encuentra alejado de la población, que no es fácil de acceder ni a nivel del local de atención ubicado en el Ministerio, hasta porque a veces se generan trabas para la atención y les falta mayor velocidad y flexibilidad a las respuestas. No generan facilidades ni para que las personas se acerquen, ni los otros actores (programas MIDES, etc.) les deriven casos.

“Uno cuando trabajo con estas temáticas buscas más como una contención, un lugar más... no al Ministerio, por la forma de acceso, tienen que dejar la cédula, subir por el ascensor. Creo que llega más a la población cuando hay una cierta descentralización que llega más cerca de donde viven las personas...” (Montevideo, CENASC).

8 Consideraciones finales

En este último apartado se presentan las consideraciones finales que siguen básicamente la misma estructura del Informe: en primer lugar los principales hallazgos acerca de los servicios fijos recogidos a partir de la percepción de los propios equipos, en segundo lugar los principales resultados de los dispositivos móviles, en tercer lugar los resultados recogidos en las consultas realizadas a los otros actores que trabajan con los servicios y finalmente último se retoman los principales hallazgos alcanzados mediante el diagnóstico, cerrando con algunas sugerencias e interrogantes que emergen del mismo.

8.1 La percepción desde adentro

8.1.1 Dispositivos fijos

Si bien es importante partir de la diversidad de percepciones que se observa entre los diferentes servicios fijos del país, dadas sus diferentes trayectorias, formas en que se crearon y fundamentalmente dadas las diferentes realidades locales, se observa una manera de funcionar común a todos los servicios. El Protocolo, creado con la finalidad de ser la base de funcionamiento del SVBG, pauta claramente los objetivos, la metodología de abordaje, conceptos claves a considerar en las tareas de atención y establece la dinámica de funcionamiento y organización del trabajo, cumple un rol fundamental en la unificación de los servicios y en la construcción de institucionalidad. Se observa que todos los servicios responden y respetan el Protocolo, y que si bien cada equipo de trabajo responde a diferentes OSCs y el vínculo contractual es con las mismas, los TDR y el Protocolo planteados por Inmujeres generan cierta unidad entre los diferentes servicios del país y responden a un programa de alcance nacional.

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

Los servicios fijos centran su función en la **atención** tanto psicosocial como legal de mujeres mayores de edad víctimas de violencia doméstica y desde el año 2012 se amplía la población objetivo y además de víctima de violencia doméstica se realiza atención de mujeres en situaciones de acoso laboral y una primera atención a situaciones de trata de personas. La atención se realiza de a dos técnicos contemplando los dos componentes de la atención (legal y psicosocial). Luego de la consulta las técnicas dedican un tiempo para el intercambio y reflexión de los casos atendidos. Generalmente la atención consta de varias consultas.

Desde el año 2010 Inmujeres establece que cada consulta debe ser registrada en una **ficha de ingreso**, esta ficha consta de diferentes datos que el Sistema de Información de Género de Inmujeres (SIG) utiliza para realizar un monitoreo del programa así como para realizarles devoluciones estadísticas de su trabajo a los equipos técnicos. La ficha generalmente es ingresada en papel y luego digitada generando una base de datos con la información de todas las consultas atendidas por los servicios, hasta el momento únicamente el SIGM tiene acceso a dicha base de información. Es decir que el sistema de registro no dialogaba con el resto de los sistemas del Ministerio.¹²

La ficha de ingreso es completada en general y se considera en muchos casos que ordena la entrevista y unifica la metodología de atención, si bien existen algunos reclamos acerca de alguna información que se solicita en la misma (ascendencia de la mujer, datos del victimario), entendiendo que en un primer encuentro la mujer puede sentirse invadida.

¹² Sin embargo algunos servicios están comenzando a usar en forma piloto el SMART, cargando la ficha dentro del sistema.

Existe un consenso entre los servicios respecto al aumento de las **consultas** en los últimos años, principalmente en aquellos servicios que llevan más tiempo funcionando. Este incremento de las consultas se confirma entre 2011 y 2012, donde las consultas anuales entre todos los servicios pasa de 1692 a 1897, según cifras del Sistema de Información de Inmujeres, sobre todo se destaca el incremento en algunos departamentos. El aumento de la demanda de atención condiciona las capacidades de respuesta de los servicios, al menos la posibilidad de dar respuesta siguiendo fielmente las pautas de atención establecidas en el Protocolo. Se plantea como una de las estrategias desarrolladas para alcanzar una mayor cobertura realizar atención con un técnico en lugar de dos.

Además de las horas destinadas a la atención, los equipos tienen reuniones de **coordinación interna** –varía su frecuencia según el dispositivo. Estos espacios, donde se encuentran además con el equipo del dispositivo móvil, en los casos que existe, son concebidos como centrales para el buen funcionamiento y desempeño del equipo. En estas reuniones donde se organiza el trabajo y se intercambia sobre las situaciones más complejas que atienden, son instancias centrales en la construcción del trabajo interdisciplinario que se destaca como virtud en todos los equipos técnicos.

Respecto a los **recursos humanos** con que disponen y a las condiciones laborales que tienen, se encontraron opiniones divididas entre los trabajadores de los diferentes servicios fijos. Respecto al salario percibido se expresa en general cierta conformidad, los mayores reclamos se plantean por parte de los técnicos del área legal que expresan que se encuentra por debajo de lo que se paga en el mercado. Se hace hincapié en la necesidad de brindar apoyo psicológico y/o emocional a los trabajadores, “cuidar a los que cuidan”, es decir las demandas en este aspecto se relacionan con recibir un mayor cuidado del personal, dado las tareas desgastantes que deben cumplir desde el punto de vista emocional. Se sugieren más instancias de capacitación, talleres e intercambios con otros servicios.

En cuanto a los **recursos materiales** también se encuentran opiniones diversas según el servicio. Un aspecto fundamental para las tareas de atención que cumplen los fijos es contar con un espacio de atención adecuado, que cumpla por un lado con las condiciones necesarias de privacidad, para que las mujeres se sientan a gusto y confiadas al momento que deciden acercarse al servicio. Y por otro, que su ubicación no opere como una traba para las usuarias. Varios de los servicios funcionan dentro de las Oficinas Territoriales, otros en espacios cedidos por el gobierno departamental u otros organismos. Algunos equipos plantean que no cuentan con las condiciones necesarias que requiere un espacio adecuado para la atención, “un lugar discreto pero que no esté escondido”. Según los datos de la encuesta realizada, 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.

En la dinámica de trabajo de los servicios uno de los elementos claves en su funcionamiento y vinculación con el nivel central del MIDES es la **supervisión** realizada por INMUJERES. Su mayor presencia o ausencia marca un diferencial en ambos aspectos. La función del supervisor se centra en dos tareas básicas que son por un lado realizar un acompañamiento técnico a los equipos tanto fijos como móviles y por otro encargarse de tareas de índole más administrativa.

La relación con el supervisor y la valoración de su rol varía según el servicio, algunos jerarquizan la función del supervisor y consideran central su aporte en la dinámica de trabajo de los equipos; otros consideran que su principal contribución pasa sobre todo por cumplir tareas más administrativas, articulando con las OSCs contratantes y realizando coordinaciones interinstitucionales.

La tarea de la supervisión no se restringe a su presencia en las coordinaciones mensuales sino que la misma es continua. Pese a esto existen opiniones variadas sobre las posibilidades de recurrir a los supervisores ante diferentes demandas que surgen y sus niveles de respuesta. Algunos de los dispositivos afirman 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 cuentan siempre con el apoyo de Inmujeres.

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 generado algunos cambios dentro del SVBG que implicaron movimientos dentro del equipo de trabajo y nuevos ingresos de personas para cumplir las tareas de supervisión que habían quedado vacantes desde hace un tiempo. Esto lleva a que al momento en que se realizaron las entrevistas algunos servicios no contaban con supervisión fija o su incorporación era muy reciente y por tanto las opiniones de algunos de los equipos técnicos se encontraron en parte afectadas por esta situación. Provocándose algunas valoraciones negativas acerca de la supervisión, haciendo énfasis en las funciones administrativas y de control y dejando de lado otras tareas sustantivas que cumplen las supervisoras.

Más allá de las diferentes opiniones de los equipos respecto a la supervisión existe un consenso en cuanto a que el supervisor es el referente institucional y quien opera como nexo entre los servicios e Inmujeres. En este sentido, algunas de las demandas o reclamos hacia Inmujeres se pueden proyectar en el vínculo con el supervisor. Algunos aspectos que se reiteran, y ya han sido mencionados cuando se trataron los recursos humanos, refieren al reclamo de recibir un mayor cuidado y contención desde Inmujeres que podría materializarse en mayores instancias de intercambio, capacitación y formación.

Ocho de los SVBG cuentan con dispositivo móvil además del fijo, la mayoría de los equipos fijos que conforman servicios integrados también por dispositivos móviles comparten que el **vínculo con los equipos técnicos de los móviles** es bueno. Si bien éstos funcionan más recientemente y ha llevado un proceso de adaptación, se ha logrado una buena dinámica de trabajo donde se alcanza una articulación fluida entre las distintas partes del servicio. Los objetivos y los diferentes roles que cumplen- los dispositivos móviles centrados en el territorio mientras que los fijos en la atención de las mujeres en la oficina- se encuentran claramente definidos y por lo tanto se logra un trabajo coordinado de complementación. Se destacan como centrales, en la construcción de la identidad del servicio como unidad y en el logro del trabajo en equipo, las reuniones de coordinación interna.

Respecto al **vínculo con el MIDES**, varios de los equipos de trabajo de los dispositivos fijos expresan que el sentimiento de pertenencia institucional al MIDES es débil o en algunos casos inexistente. Además de la distancia geográfica, que en algunos 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.¹³ En este sentido, los trabajadores se sienten parte del SVBG pero no dimensionan que el programa de alcance nacional que conforman tiene un marco ministerial. A su vez consideran que hace falta un mayor conocimiento y circulación de información entre los diferentes programas MIDES y en los espacios de coordinación territorial, que muchas veces el nivel de desinformación es tan alto que se generan derivaciones desajustadas o provocan una falta de coordinación que debilita su desempeño.

El traslado en el último tiempo de varios de los servicios a las Oficinas Territoriales de sus departamentos se vive de manera diferente, la mayoría de los servicios que transitaron este cambio consideran que la convivencia ha contribuido a mejorar el vínculo con la OTE y por tanto con el MIDES, generando mayores posibilidades de establecer una comunicación más fluida y una mejor coordinación. Otros, por su parte, consideran que no ha generado ninguna repercusión en su relacionamiento y que incluso las condiciones físicas han empeorado porque no se les ha dado un espacio adecuado.

Las funciones que cumplen los servicios fijos implican, en la mayoría de los casos, un fuerte trabajo de

¹³ Esta tensión que se puede plantear como una problemática del MIDES, se repite en algunos dispositivos territoriales que tienen un funcionamiento permanente como SOCAT.

coordinación interinstitucional con otros actores vinculados a problemática que atienden. Muchas de las mujeres que atienden son derivadas por otras instituciones así como el servicio deriva a otros actores que se encargan de atender otros aspectos (habitacionales, judiciales, salud, etc.). El trabajo de coordinación varía según la realidad local, la presencia de diferentes actores, el vínculo que se establece con los diferentes actores locales y en este sentido, las solicitudes que el servicio recibe desde territorio así como las que realiza hacia afuera, también varían. Sin embargo, se encuentran una serie de demandas comunes a todos los servicios. Algunas de las principales **demandas que los equipos fijos plantean hacia las otras instituciones** son: mayor sensibilización y capacitación de los funcionarios, mayor comprensión de la complejidad de la temática y cuidado en el abordaje, mejorar la valoración de los riesgos de la situación que atienden, mayor cumplimiento de los protocolos de actuación existentes, menor rotación del personal de las otras instituciones, fortalecimiento y participación en los espacios interinstitucionales y reconocimiento del servicio como un recurso especializado en la temática a nivel local.

En cuanto a las principales **demandas que los servicios fijos reciben de territorio**, tanto de las instituciones con las que coordina como de la población en general, son principalmente tres: organizar más actividades de sensibilización en el tema de violencia (esta demanda es menor en los departamentos que cuentan con servicio móvil); extender las funciones legales que ofrece y dar mayores respuestas a los problemas habitacionales que la población objetivo requiere.

Se destaca que la falta de conocimiento por parte de algunas instituciones genera demandas inadecuadas hacia el SVBG o derivaciones desajustadas que no es posible responder siguiendo el Protocolo. Sin embargo, se reconoce que en el último tiempo las expectativas de las instituciones han sido más acertadas, y cada vez se adecuan mejor a las finalidades reales del servicio –las cuales son pautadas en el Protocolo–.

8.1.2 Dispositivos móviles

Generalmente los equipos móviles se encuentran integrados por tres técnicos del área social. La mayoría organiza los recorridos por territorio en duplas, aunque en casos especiales participan las tres integrantes.

Los ochos equipos móviles existentes en el territorio plantean modalidades de trabajo diferentes que responden en buena medida a las diferencias locales, sin embargo al igual que los fijos, los objetivos, tareas y algunas pautas de la organización de su trabajo se encuentra claramente definido por el Protocolo y los equipos responden a este. Las principales tareas que cumplen los móviles, complementando el trabajo de los fijos, son: difundir el servicio fijo en el territorio asignado, 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, generar 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 de situaciones de violencia doméstica y brindar una primera respuesta, en aquellos casos que lo requieren y realizar talleres de sensibilización.

Aquellos equipos móviles que llevan más tiempo funcionando expresan que al principio fue difícil que se los identificara como un recurso de la localidad y por lo tanto eran muy pocas las derivaciones y las demandas que les llegaban. Sin embargo, a medida que se fue consolidando su trabajo el número de solicitudes se vio incrementado. Actualmente –de acuerdo a lo que señalan los entrevistados– hay zonas en las que el nivel de demanda es muy alto.

Respecto a los **recursos humanos**, existe un buen nivel de satisfacción expresado en la valoración que los equipos móviles realizan acerca de las condiciones laborales. Coinciden en varios aspectos con la valoración

realizada por los fijos, donde en general existe conformidad con las horas de trabajo y el salario percibido, salvo en algunos pocos casos que piensan que el salario debería ser mayor, por las características del trabajo que los expone a ciertos riesgos. Otro aspecto -que, como ya vimos, se repite en ambos dispositivos-, es la necesidad de recibir un mayor cuidado por parte de Inmujeres, dado el desgaste emocional que requiere su trabajo.

En cuanto a los **recursos materiales** que disponen, al igual que los equipos fijos existen algunas demandas respecto una mayor disponibilidad de algunos insumos electrónicos fundamentales para su trabajo (computadoras portátiles, celulares, conexión a internet, etc.). Sin embargo, al igual que para los fijos es básico contar con un espacio de atención adecuado, para los móviles es fundamental disponer de locomoción para poder cumplir con sus tareas. 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 éste funciona. Este último tipo de traslado no tiene una dinámica de funcionamiento establecida institucionalmente que facilite y se evite tener que resolver a los equipos móviles caso a caso, buscando diferentes estrategias, según los recursos de cada servicio o de actores locales a los que recurren en algunos casos (Intendencias, OTEs). El traslado de los técnicos en el territorio por su parte, es evaluada en la encuesta por cuatro de los ocho dispositivos móviles como “buena”, mientras que los restantes cuatro la valoran como “mala” o “muy mala”. Asimismo la mayoría (6) de los móviles no cuentan con la locomoción adecuada que requieren para trasladarse.

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. Los espacios de supervisión son en conjunto con los equipos fijos en las reuniones de coordinación interna- generalmente con una frecuencia mensual-, como a su vez varios de los móviles manifiestan que también se comunican vía telefónica o por correo para realizar consultas que surgen.

Al igual que los equipos fijos, la valoración de la supervisión varía según la situación con respecto a la misma. Los equipos que cuentan con supervisión frecuente al momento de la entrevista, expresan que el supervisor ocupa un rol fundamental en la planificación y organización de las actividades y que ha sido de gran ayuda para fortalecer su trabajo en territorio. Aquellos dispositivos que no cuentan con supervisora o su presencia ha sido menor, reconocen que hubiera sido fundamental el aporte que se podría haber realizado desde la supervisión en el desarrollo y planificación del trabajo de los móviles en su proceso de consolidación.

El vínculo con Inmujeres también se encuentra mediado por el supervisor como referentes institucional y las demandas van en el mismo sentido que los equipos fijos, de recibir mayores cuidados así como instancias de capacitación e intercambio.

El vínculo entre los dispositivos fijos y móviles en territorio es uno punto importante en el funcionamiento del SVBG. La percepción de los equipos móviles acerca del **vínculo con los fijos** es bastante compartida por ambas partes. Existen posturas heterogéneas acerca del vínculo del dispositivo móvil con el fijo. Varios de los equipos móviles expresan que la comunicación con el fijo 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. El hecho de que pertenezcan a una misma OSC, facilita la coordinación y la unidad, ya que 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 entienden que el hecho de que los técnicos del fijo tengan una trayectoria más larga de trabajo en el servicio es de gran utilidad y apoyo para ellos y sienten que generalmente cuentan con su apoyo. 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.

La **coordinación y articulación con los otros actores del territorio** que trabajan directa o indirectamente la temática de violencia es una de las tareas centrales de los equipos móviles. Estas coordinaciones varían según departamento pero parte del cometido fundamental de los móviles es tejer redes a nivel territorial vinculadas al tema que trabajan.

Las principales **demandas de los móviles hacia el territorio**, si bien difieren hacia las distintas instituciones, coinciden en gran parte con las que realizan los equipos fijos. Tienen que ver principalmente con mejorar los mecanismos y las instancias de formación y capacitación que apunten a brindar herramientas para que el personal de las diferentes instituciones mejore su atención hacia la población objetivo, asimismo fortalecer la participación de algunos actores en espacios de coordinación interinstitucional, otra demanda es disminuir la rotación del personal que en algunas instituciones es muy alto y no permite fortalecer los vínculos, agilizar los tiempos de respuestas por parte de algunos actores, así como superar los vínculos interpersonales en la búsqueda por fortalecer los institucionales.

Respecto a las demandas hacia el MIDES se considera que el vínculo de los móviles se encuentra en proceso de construcción con los diferentes dispositivos territoriales del Ministerio (OTEs, SOCAT) y que todavía no se encuentra claro cuál es su rol en la nueva estructura territorial.¹⁴ 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. En esta línea las Coordinación Técnico Territorial (CTT) podrían conformar una buena oportunidad para mejorar este vínculo.

Por su parte las **demandas que los móviles reciben del territorio-consultantes**, actores que coordinan con estos y población en general, son principalmente dos: organizar más actividades de sensibilización para los trabajadores de las diferentes instituciones, como a su vez generar 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. Buscando así cubrir el vacío institucional que se genera en algunas localidades por la distancia con el servicio fijo. Sin embargo, los equipos expresan que esta última demanda surge desde una falta de comprensión por parte de las otras instituciones que les permita diferenciar el rol específico que cumple el móvil dentro del SVBG y que deben cumplir sus funciones diferenciándose constantemente de las tareas de atención que cumple el fijo.

8.2 Percepción y valoración de los SVBG desde actores externos a los mismos

Es importante tener en cuenta, como ya se ha mencionado, la heterogeneidad existente entre los diferentes servicios del país que integran el SVBG, diferencias dadas sobre todo por las realidades locales como por trayectorias e historias propias. En este sentido, los actores consultados también realizan diversas valoraciones del funcionamiento de los servicios, así como del vínculo que establecen con territorio. Sin embargo, se identifican algunas valoraciones comunes a todos los servicios evaluados que es importante considerar.

Se constata en primer lugar 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

¹⁴ Esto genera una tensión a resolver, considerando además que actualmente el SVBG conforma parte de la nueva dirección de programas (DINADES).

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.

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, ya que 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 casos a los SVBG 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 logra acceder al servicio por la distancia en que se encuentra de su residencia; 2. Ampliar la población objetivo del servicio a menores de edad particularmente y realizar un abordaje integral donde se trabaje con el victimario, la familia, el contexto además de la víctima.¹⁵

8.3 En suma...

Los servicios se encuentran distribuidos en 13 departamentos del país, cada uno tiene su historia y su origen particular y sus vínculos contractuales son con diferentes OSCs, pero a su vez funcionan bajo la órbita del MIDES y responden a un Plan Nacional de Lucha de Violencia Basada en Género coordinado por Inmujeres. Estas características generan una lógica institucional bastante particular que merece ser considerada para alcanzar una mejor comprensión de la dinámica de funcionamientos de los SVBG. Sin embargo, dentro de la variedad y heterogeneidad que se observa entre los servicios, también se constata la existencia de un elemento común, como es el Protocolo, que tiene un rol central en el funcionamiento de todos los SVBG y unifica el accionar de los mismos en tanto existe un fuerte respeto del mismo por parte de sus trabajadores. El Protocolo construye institucionalidad, unificando la metodología de trabajo de los diferentes servicios, pero a su vez rigidiza los márgenes de acción de los técnicos. Son reiteradas las demandas que reciben los servicios y los trabajadores expresan que no les es posible responder siguiendo lo establecido por el Protocolo. Esto lleva a plantearse el nivel de adecuación que el mismo tiene actualmente a las diferentes realidades. Cabe preguntarse si sería necesario actualizarlo para que se conforme como una herramienta que potencie los objetivos del programa en lugar de limitarlos.

Como algunas de las fortalezas del SVBG se destaca: la formación, trayectoria y capacidad de los equipos técnicos, el trabajo de atención coordinado e interdisciplinario que se alcanza dentro de los equipos y una lógica de trabajo complementario con los equipos móviles, que con el tiempo han llegado a establecerse en territorio; la atención jurídica que brindan tanto a la población como a otros actores locales que lo solicitan

¹⁵ Esta segunda demanda se genera fundamentalmente por dos razones: por un lado existe un importante desconocimiento por parte de algunos actores de la finalidad y de la metodología de abordaje del SVBG; y por otro se genera por una falta de recursos a nivel territorial que respondan a ciertas ausencias en la temática violencia y en este sentido recaen en el SVBG como referente local.

es otro aspecto que se menciona como positivo; y la dinámica de trabajo en coordinación que se logra con algunas instituciones.

Como principales debilidades se destacan: que en algunos departamentos el servicio no se posiciona como referente en la temática a nivel local, como consecuencia de una dinámica de funcionamiento “hacia adentro”. Según actores consultados, se ve expresada en dos comportamientos: no existe una participación del SVBG en los espacios interinstitucionales que trabajan la temática, y no se realizan devoluciones a las instituciones que derivan casos al SVBG del seguimiento realizado de estos casos. Estos aspectos han llevado a que varias de las instituciones que antes derivaban hacia el SVBG ya no lo hagan, sobre todo en las localidades donde existen instituciones alternativas, como es el caso de la Comuna Mujer en Montevideo.

Algunas de las sugerencias planteadas por parte de los trabajadores de los servicios son: 1. Contar con supervisión con una frecuencia mayor o más estable, ya que se considera un espacio central en el funcionamiento de trabajo; 2. Mejorar las condiciones de algunos de los locales de atención que disponen los dispositivos fijos, así como disponer de mayor medios de transporte para que los equipos móviles puedan trasladarse en territorio o pueden facilitar el traslado de aquellas mujeres que no pueden acceder a los servicios fijos; 3. Disponer de más horas por técnico para la atención o que se contrate una mayor cantidad de recursos humanos, para que algunos servicios puedan dar respuesta a la creciente demanda que se ha generado en los últimos años; 4. Recibir desde el MIDES capacitaciones, talleres y más instancias de intercambio entre los servicios del país.

Los actores consultados que trabajan en coordinación o articulación con el SVBG sugieren, por su parte:

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 menores de edad y realizar un abordaje integral donde se trabaje con el victimario, la familia y el contexto además de la víctima.¹⁶ Esta demanda nace fundamentalmente de un desconocimiento por parte de algunos actores sobre la finalidad y de la metodología de abordaje del SVBG y por una carencia de ofertas en la temática a nivel territorial que recaen sobre el SVBG. Si bien este reclamo excede a los cometidos del programa debe entenderse que surge de la falta de información acerca del trabajo que éste debe realizar. En este sentido, los dispositivos móviles tienen como una de sus finalidades principales promocionar y difundir a los servicios a nivel territorial.

Asimismo que surge del territorio y a su vez coincide con una necesidad que los equipos del SVBG identifican como debilidad de las instituciones con las que coordinan, es que el servicio brinde talleres de sensibilización a los funcionarios de las diferentes organizaciones, generando mayores herramientas para que realicen una atención a las mujeres víctimas de violencia doméstica más acertada.

En síntesis, puede decirse que los SVBG, ante una evaluación de los mismos en función de lo que pauta el Protocolo que los rige, cumplen a cabalidad con éste y que lo hace en buenos términos, mostrando una serie de fortalezas enunciadas en párrafos anteriores. Sin embargo, y en la medida que se atienden algunas reflexiones de los propios operadores de los SVBG, y el de otros actores externos a los mismos, lo que parece estar —en cierto sentido— puesto en cuestión es el propio Protocolo como ordenador del ser y el hacer de los servicios. Éste, a pesar de dar unicidad y predicibilidad, rigidiza la oferta que pueda dar el servicio y parece constreñir las posibilidades de dar cuenta de las problemáticas específicas de la población MIDES, a la vez que no permite atender otras situaciones igualmente entendidas como riesgosas y de vulneración como es el caso de menores, adultos.

¹⁶ Este cambio en la población que atiende el servicio sería sustancial, ya que además de ampliar la población objetivo implicaría una transformación en el abordaje de la violencia desde la que se trabaja, sacando a la mujer del lugar central del problema.

¿Hasta qué punto puede compatibilizarse esta tensión, o en otras palabras, hasta qué punto puede el Protocolo considerar estas demandas sin que suponga una ruptura con lo que es actualmente el SVBG? Es claro que la reestructura MIDES, y en particular el pasaje de los SVBG de Inmujeres a DINADES supone una coyuntura problemática pero privilegiada para definir qué soluciones espera el MIDES que estos dispositivos brinden a la población.

9. Devolución del Departamento de Violencia Basada en Género de la División de Protección Integral a Situaciones de Vulneración- DINADES a la evaluación diagnóstica

El presente apartado incorpora la visión del Departamento de Violencia Basada en Género de la División de Protección Integral a Situaciones de Vulneración de la DINADES sobre los hallazgos de esta evaluación.

Se consideró muy pertinente cerrar este documento con la mirada del equipo responsable del programa evaluado, a fin de enriquecer la foto que ofrece la evaluación con una visión más amplia, que incorpora definiciones y líneas de acción emprendidas por el programa a la luz de los hallazgos, así como aclaraciones sobre las definiciones conceptuales y metodológicas del mismo.

Esta práctica da cuenta de una apropiación de la evaluación por parte del programa, que debe destacarse, dado que alimenta el círculo virtuoso que debe darse entre la producción de información y la toma de decisiones a nivel de la política pública.

9.1 Introducción

El Departamento de Violencia basada en Género (División de Protección Integral en situaciones de Vulneración de la Dirección Nacional de Desarrollo Social) es responsable a partir de enero de 2013 -y luego del proceso de reestructura del MIDES- de la ejecución de los servicios de violencia basada en género.

Hasta ese entonces y desde su creación, fue el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) quien tuvo a su cargo el diseño e implementación de servicios de atención que ofrecieran una respuesta a la grave problemática de la violencia hacia las mujeres.

El proceso de instalación de “Servicios Especializados de Atención a Mujeres en situación de Violencia Doméstica”¹⁷ que comienza el INMUJERES en el año 2005, fue orientado por el Plan Nacional de Lucha contra la Violencia Doméstica (2004-2010) y el Primer Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades y Derechos (2007-2011), que establecieron ejes de acción para cada uno de los organismos públicos responsables en la temática.

En este marco, y como parte de una política pública de enfrentamiento a la violencia de género, el INMUJERES desarrolló una estrategia orientada a brindar atención psicosocial-legal a mujeres en situación de violencia doméstica en todos los departamentos del país, a través de la instalación de servicios integrados por equipos técnicos especializados. Los mismos fueron implementados a través de convenios con organizaciones de la sociedad civil (OSC) con experiencia en la temática y apoyados en una lógica de trabajo en red con instituciones, organismos y actores locales.

Tal como se señala en el Protocolo de Atención para los Servicios Especializados de Atención a Mujeres en situación de Violencia Doméstica¹⁸, “garantizan la presencia del Ministerio de Desarrollo Social a nivel territorial en la tarea específica de atender a la problemática de la violencia doméstica basada en género y es parte de una política social que es capaz de brindar respuestas comprometidas y especializadas”.

De esta manera, el MIDES se sumó al trabajo conjunto y articulado que distintas instituciones del Estado uruguayo brindan a la problemática de la Violencia de Género y Generaciones (VBGG), implementando políticas que apuntan a su atención y erradicación.

¹⁷ En la actualidad “Servicios Públicos de Atención a Mujeres en situación de Violencia basada en Género” (SVBG).

¹⁸ *Protocolo de Atención para los Servicios Especializados de Atención a Mujeres en situación de Violencia Doméstica del Instituto Nacional de las Mujeres del MIDES*. Montevideo, abril de 2010.

A lo largo de estos años, se han registrado avances importantes en el abordaje de la violencia doméstica desde los organismos integrantes del Consejo Nacional Consultivo de lucha contra la Violencia Doméstica (CNCLVD)¹⁹: consolidación de espacios nacionales y locales de articulación interinstitucional creados por ley, aprobación de protocolos, normativas y reglamentaciones, creación de nuevos servicios y dispositivos de atención, mejoramiento de respuestas institucionales, formación y capacitación de recursos humanos, sensibilización y visibilidad del tema. Esto es parte de un proceso de acumulación, elaboración teórica y producción de metodologías comunes para el abordaje de la problemática.

A pesar de ello, se verifican aun insuficiencias para responder de manera eficaz al problema. Tomando como base el diagnóstico realizado en 2011-2012 desde ámbitos interinstitucionales con competencia en la temática sobre la ejecución de las acciones previstas en el Primer Plan Nacional de lucha contra la VD (PNLCVD), se ha trazado un camino de construcción de un Segundo Plan Nacional que asuma la profundización de los compromisos institucionales y de articulación.

En tal sentido, desde el CNCLVD y el Sistema Nacional de Protección a la Infancia y la Adolescencia contra la Violencia (SIPIAV)²⁰ se avanzó en el diálogo conceptual entre Violencia de Género y Generaciones (VBGG), con sus consecuentes implicancias en las prácticas y en la consolidación de la integralidad de los enfoques, hacia un Sistema de Respuestas frente a Violencia basada en Género y Generaciones (VBGG).

En la tarea de brindar respuesta a la violencia vivida por mujeres, niños, niñas y adolescentes, se ha reafirmado la necesidad de mantener especificidades en la atención (servicios de atención a mujeres víctimas de violencia doméstica, servicios de atención a la infancia y adolescencia), sin dejar de valorar, desde cada espacio de intervención, los daños a cada uno/a de los/as involucrado/as, desde una mirada integral. Asimismo, se reconoce la necesidad de avanzar en la creación de servicios de atención a varones perpetradores de violencia, que apunten a su rehabilitación.

Por lo expuesto, entendemos que asistimos en la actualidad a un escenario muy favorable de articulación interinstitucional, de diálogo y profundización de acuerdos conceptuales y políticos entre los distintos sectores con responsabilidad en la temática. El documento “Estrategia por la vida y la convivencia. Medidas hacia un país libre de Violencia Doméstica”²¹, elaborado por el CNCLVD explicita y renueva los compromisos de cada sector en la materia y expresa: “la construcción de una política pública de respuesta a la violencia doméstica requiere de una estrategia que articule acciones intersectoriales y asegure complementariedad de las acciones de cada organismo desde su competencia y especificidad”.

En este contexto interinstitucional se ubica el Sistema de Respuestas en Violencia basada en Género del Ministerio de Desarrollo Social, como parte de un conjunto de respuestas que busca avanzar en sus niveles

¹⁹ Integrado por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), quien lo preside, el Ministerio del Interior (MI), el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Instituto del Niño y del Adolescente del Uruguay (INAU), el Poder Judicial (PJ), la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP), el Ministerio de Educación y Cultura (MEC), el Congreso de Intendentes (CI) y la Red Uruguaya contra la Violencia Doméstica y Sexual (RUCVDS) en representación de las organizaciones de la sociedad civil (OSC). Participan como organismos invitados: BPS, Fiscalía (MEC), Ministerio de Trabajo y Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (MVOTMA).

²⁰ Presidido por el Instituto del Niño y el Adolescente del Uruguay (INAU) y conformado además por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Ministerio de Salud Pública (MSP), Ministerio del Interior y la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP), contando con el apoyo de UNICEF y PNUD.

²¹ “Estrategia por la Vida y la Convivencia. Medidas hacia un país libre de Violencia Doméstica”, Consejo Nacional Consultivo de lucha contra la Violencia Doméstica”. Noviembre, 2012.

de armonización y coordinación.

9.2 Comentarios a la evaluación diagnóstica

El Diagnóstico realizado por DINEM nos permite contar con información relevante para evaluar el trabajo desarrollado desde los Servicios. En función de algunos elementos surgidos de este diagnóstico, consideramos necesario poder dar una devolución acerca de los mismos.

Para ello seguiremos el orden en el que, a lo largo del documento, van apareciendo estos nudos problemáticos:

9.2.1 Sugerencias que ya están siendo tomadas en cuenta

En lo relacionado al Protocolo²²: cabe decir que éste fue elaborado en el año 2010, a través de un proceso que incluyó la participación activa de los equipos técnicos de los Servicios existentes en ese entonces, quienes realizaron importantes contribuciones al mismo. Se entiende que la importancia del protocolo radica en que orienta y establece pautas para guiar la labor cotidiana y es también una herramienta que colabora en el cuidado de los equipos.

Desde el 2010 a la actualidad, se viene transitando un proceso de acumulación y aprendizaje desde los Servicios, en el que ha sido fundamental la tarea desarrollada por la Supervisión realizada desde el Departamento de Violencia basada en Género. La problematización y reflexión continua sobre las prácticas incluye no sólo a los equipos técnicos y la supervisión, sino también a otros actores institucionales con quienes se articula cotidianamente.

Es así que se han revisado aspectos de la práctica de los Servicios, se han reafirmado posicionamientos y se han efectuado ajustes que no están aún plasmados en el Protocolo. Éste debe ser modificado para integrar los cambios que ya se han ido realizando; principalmente la ampliación de la población objetivo ya que se incorporó la atención a todas las mujeres (también mujeres trans) mayores de 18 años que viven o han vivido una situación de violencia doméstica en todas sus expresiones -no solo conyugal-, siempre que quien ejerza violencia sea mayor de 18 años. Se reciben además consultas de todas aquellas mujeres que se encuentren en cualquier tipo de situación de VBG (acoso sexual laboral, trata con fines de explotación sexual, etc.) en cuyo caso se orienta y realiza una derivación responsable a servicios específicos.

Respecto a la difusión de los Servicios de VBG, la evaluación reafirma lo que ya se venía visualizando desde el Departamento en lo que hace al conocimiento insuficiente -o en algunos casos desconocimiento- que se observa en territorio sobre el trabajo de los SVBG. Esto ratifica la necesidad de continuar diseñando estrategias que apunten a dar visibilidad a los mismos como referentes en la temática. En este sentido, hay que destacar el rol de los dispositivos móviles -cuyo proceso de instalación se continúa extendiendo en todo el país-, que realizan tareas de promoción, sensibilización y difusión a nivel comunitario, en centros urbanos, localidades y zonas rurales. Estos dispositivos móviles -integrados por operadores/as con formación en la temática-, brindan herramientas de detección y primer apoyo a situaciones de VBG, asesoramiento a otros equipos y operadores/as y buscan facilitar el acceso de las mujeres a los servicios.

En lo que hace a la devolución de los Servicios a las instituciones derivantes, cabe aclarar, que si bien consideramos importante lo planteado en el documento y se entiende la necesidad de continuar mejorando la interlocución entre el Servicio y otras instituciones, esto implica que las instituciones realicen una

²² *Protocolo de Atención para los Servicios Especializados de Atención a Mujeres en situación de Violencia Doméstica del Instituto Nacional de las Mujeres del MIDES*. Montevideo, abril de 2010.

derivación responsable (llamando al Servicio, informando acerca de la situación para se cuente con los datos básicos, entre otras cosas), habilitando de esta forma el intercambio.

La evaluación reafirma la importancia de la articulación con el INMUJERES para generar instancias en común de capacitación, tanto a los/as técnicos/as de los Servicios Públicos de Atención a Mujeres en situación VBG, como a operadores/as de otros programas MIDES, para poder transmitir las formas de intervenir de estos Servicios y las bases conceptuales de las mismas. El abordaje se apoya en un enfoque de DDHH, género y generaciones, en el marco de un PNLCVD que delinea los enfoques teóricos y metodológicos para todos los sectores que por Ley 17.514 están involucrados en la prevención y atención a la VBG.

En cuanto al rol de supervisión, del documento surge una confusión en lo que hace al rol de supervisión y el de coordinación, que entendemos necesario aclarar, ya que las demandas planteadas en relación a las tareas solicitadas a las supervisoras tienen más que ver con las que debería realizar una coordinación.

La tarea principal de las supervisoras es la supervisión técnica, que implica el acompañamiento y monitoreo permanente del trabajo de los Servicios, que contribuye a profundizar la formación de los equipos técnicos y analiza el desempeño de los/las profesionales contratados/as en el Servicio y su trabajo en equipo, así como el relacionamiento de éste con el territorio y en la singularidad de las diferentes dimensiones que hacen a la intervención (atención directa a mujeres, trabajo en equipo, coordinaciones interinstitucionales, relacionamiento MIDES, relacionamiento OSC, intervención en el marco de una política pública de enfrentamiento a la VBG), siguiendo los lineamientos que el Protocolo indica. A la vez, en ocasiones facilita la comunicación con la OSC conveniente para contribuir en gestiones administrativas.

El rol de coordinación, por otra parte, implica un acompañamiento cotidiano, las articulaciones interinstitucionales, la distribución de tareas a la interna de los equipos, ser la/el representante de los mismos hacia el afuera, generar mayor cohesión entre el dispositivo móvil y el servicio fijo, entre otras cosas. Entendemos, que de alguna manera, estas son las tareas que se reclaman y que no son posibles de ser cumplidas por la supervisión.

Esta demanda muestra la necesidad de incorporar una coordinación en cada Servicio, lo cual ha sido tenido en cuenta y se ha comenzado a incluir en los nuevos llamados.

9.2.2 Sugerencias que serán tomadas en cuenta

Se destaca la necesidad de generar un incremento de recursos humanos y/u horas de atención. En tal sentido, hay que señalar que las Supervisoras han constatado que hay SVBG de algunos departamentos que así lo ameritarían debido a la gran demanda.

En lo que refiere a los aspectos locativos y de infraestructura, entendemos los reclamos que se expresan en el documento. La búsqueda del mejoramiento de las condiciones de trabajo de los SVBG está entre los objetivos del Departamento VBG.

9.2.3 Aspectos que no son competencia de los servicios

Respecto a la participación de los Servicios en espacios interinstitucionales, depende de cuáles son los objetivos de estos espacios y de las normativas que los rigen. Cuando los mismos tienen un cometido político -en el sentido de la implementación y seguimiento de las políticas públicas en territorio-, corresponde que participen representantes institucionales del MIDES. Según el espacio de articulación interinstitucional del que se trate, se define si concurre un Jefe/a de Oficina Territorial MIDES (OTE), Director/a departamental MIDES, Referente Técnico de Programas del MIDES, Referente de Género del INMUJERES, Referentes de INMAYORES, o quien corresponda.

Respecto al cuestionamiento sobre la no participación de los Servicios VBG en las Comisiones Departamentales de lucha contra la Violencia Doméstica, recordamos que la integración de las mismas está definida por reglamento (que a su vez, se apoya en lo que define la Ley 17.514); de allí surge la participación del MIDES en este espacio y por otra parte, de la sociedad civil. En este sentido, los Servicios, en tanto convenios Sociedad Civil-Estado, participan como tales siempre y cuando estén invitados formalmente al espacio, pero no concurren como representantes MIDES, ya que la representación institucional está llevada adelante por INMUJERES o por las Direcciones departamentales del MIDES en territorio.

En lo relacionado a la solicitud plasmada en el documento acerca del patrocinio legal en tenencias, visitas y pensión alimenticia, cabe aclarar que si bien estos temas van unidos muchas veces a las situaciones de violencia doméstica, sobrepasaría las posibilidades reales de atención por parte del equipo del SVBG. Se prioriza patrocinar a las mujeres en las primeras instancias donde se realiza la denuncia por Violencia Doméstica, contando con profesionales especializados en esta problemática. En estas primeras instancias el/la abogada/do del Servicio puede solicitar al/la Juez/a que se dispongan transitoriamente la tenencia y pensión alimenticia, tal como establece la Ley 17.514, para que luego pase a la órbita del Juzgado de Familia y sea éste quien continúe en esta competencia.

En relación a la población objetivo que, según trasmite el documento debería ampliarse a “hombres, transexuales, menores de edad y realizar un abordaje integral donde se trabaje con el victimario, la familia y el contexto, además de la víctima”²³, cabe realizar un apartado para transmitir por qué nuestros Servicios centran la atención en mujeres²⁴ adultas en situación de VBG, desde un abordaje individualizado.

El modo en que un problema se percibe, define, jerarquiza e interpreta, condiciona su abordaje. En lo que refiere a la comprensión de la VBG, entendemos que la misma se produce en el marco de relaciones asimétricas, desiguales, que ubican a unos y otras en posiciones de dominación/subordinación. En tal sentido, las formas de intervención en esta problemática deben incluir un encuadre de cuidado, protección y escucha respetuosa, apuntando a jerarquizar el discurso y el sentir de quien pide ayuda y ofreciendo garantías de confidencialidad. De esta manera, entendemos que el sujeto de la intervención de los Servicios de VBG debe ser la mujer, por lo cual se brinda un espacio individualizado, que permita desplegar la situación vivida, habilitándose la confianza y la empatía en el vínculo. Es por ello que, recursos como la mediación o la revinculación son, en este caso, formas de intervención iatrogénicas, ya que ubican a las personas en igualdad de condiciones, no teniendo en cuenta la situación de dominación instalada.

En todo momento las mujeres son quienes deben ejercer el control sobre el proceso y la toma de decisiones. Su voluntad debe ser respetada, independientemente de las orientaciones brindadas. Las mujeres tienen derecho a no tomar ninguna orientación ni apoyo de los operadores/as así como culminar el proceso de asistencia en el momento que lo deseen. Es por ello que el seguimiento a domicilio no se recomienda, ya que puede resultar invasivo para la mujer, la puede poner en riesgo y puede que la exponga a los/as técnicos/as. Cada situación es particular y las estrategias se piensan teniendo todos estos elementos en cuenta entre otros. Excepcionalmente podría evaluarse la necesidad de ir al domicilio, para lo cual se coordinará con el dispositivo móvil y con otras instituciones del territorio comprometidas en la situación. Nada de esto se realiza sin previo acuerdo y coordinación con la mujer. Como ya se expuso no es lo recomendado en estas situaciones y nunca es con el objetivo de que retomen el proceso contra su voluntad.

²³ Como fue mencionado, hay acuerdos y normativas que definen competencias institucionales para la atención de distintas poblaciones en situación de VBG. El tipo de demandas que se refleja en el documento diagnóstico, pone también en evidencia vacíos o insuficiencias en la atención de otras poblaciones que se encuentran en situaciones de violencia, y que requiere respuestas desde otros programas e instituciones.

²⁴ Incluidas mujeres trans, como ya fue mencionado.

El rechazo o abandono de un servicio de atención en ningún caso será un obstáculo para volver a solicitar el apoyo en otras oportunidades.

Si bien la intervención desde los SVBG se centra en la mujer adulta, no se pierde de vista su contexto y la afectación de otros/as integrantes de esa familia, construyendo estrategias que apunten a la coordinación con otros actores que, por su competencia, puedan intervenir directamente con ellos/as. En este sentido se ha definido que los dispositivos móviles de los SVBG se incorporen a los Comités de Recepción de SIPIAV siempre que la atención a una situación de VBG requiera la coordinación para la atención de niños, niñas y adolescentes afectados por la situación.

Es necesario que los varones que ejercen violencia puedan contar también con espacios específicos de atención, lo cual está contemplado en el Plan Nacional de lucha contra la Violencia Doméstica y retomado en el documento “Estrategia por la vida y la convivencia. Medidas hacia un país libre de Violencia Doméstica”, ya mencionado.

Existen otras formas de comprensión de la violencia doméstica que sostienen que la misma es producto de problemas o conflictos de pareja o familia. Creemos que estas definiciones homologadoras de todos los miembros de la familia, desconocen las asimetrías e inequidades que se producen. Es por ello que las terapias de pareja o familiares, están contraindicadas para el abordaje de la Violencia Doméstica.