



Spotlight
Initiative

PUNCTUM.



**GUÍA DE DETECCIÓN Y REGISTRO
DE VIOLENCIA INSTITUCIONAL
SOBRE MUJERES EN SITUACIÓN DE
VIOLENCIA DE GÉNERO QUE
ASISTEN A LOS SERVICIOS ESENCIALES**



Fecha	
Nombre de la persona registrante	
Servicio al que pertenece	

SITUACIONES DETECTADAS:	¿QUÉ ACCIONES SE TOMARON PARA SOLUCIONAR / NEUTRALIZAR LA SITUACIÓN EN EL MOMENTO?
1. El tiempo de espera fue demasiado largo	

Fecha de la situación identificada	
------------------------------------	--

2.	La persona no contó con elementos de confort mínimos para su situación en la espera(ej: silla, agua, papel higiénico, refrigerio para quienes sin desayunar y/o vienen desde lejos, entre otros)		
3.	No fue recibida con un trato adecuado para su situación particular		
4.	Fue atendida en un espacio inadecuado para resguardar su intimidad		
5.	No se contaba con toda la información necesaria sobre su caso por lo que debió repetir su relato		
6.	No contó con la escucha atenta de las personas que la atendieron (Ej. superposición de tareas, escasez de tiempo)		
7.	Algún prejuicio o preconcepción que se tenía sobre la persona que asistió pudo haber impactado en el procedimiento		
8.	No llegó a obtener lo que necesitaba, aunque estaba en el lugar correcto, por lo que deberá volver en otra oportunidad por lo mismo		
9.	Se retira del servicio sin comprender con claridad los pasos a seguir		
10.	Los pasos a seguir que se le habían brindado en ocasión anterior no fueron como esperaba y se entorpeció su avance		
11.	Otra (describir)		



Marcar con una cruz lo que corresponda y explicar lo seleccionado como “otro”

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:



Marcar con una cruz las causas posibles asociadas a la situación de Violencia Institucional identificada:

A.	Cuestiones procedimentales que afectan a la organización (desorden organizacional, problemas de jerarquías y roles).	
B.	Falta de Sensibilización y Capacitación de las personas que la atendieron (sobre el caso puntal, sobre cuestiones generales cómo género, interseccionalidad y violencia institucional)	
C.	Falta de infraestructura, recursos materiales y/o económicos (tecnología, comunicación, movilidad, insumos, adaptación de los espacios, etc).	
D.	El hecho de violencia como eje de la atención en lugar de la situación de violencia de género.	
E.	Otra:(describir)	



PREGUNTAS FRECUENTES:



¿Debe hacerse un registro para cada persona que ingrese al servicio?

No. Las personas que trabajan en los Servicios deben haber recorrido las instancias de Formación que les permiten detectar las situaciones que encuadran en “Violencia Institucional sobre mujeres en situación de Violencia de género”. Solo debe realizarse el registro ante los casos que las personas que trabajan en el registro detecten como coincidentes con estas características.



¿En qué situación se completa un formulario de registro de Violencia Institucional sobre mujeres en situación de violencia?

Quando, durante el trabajo cotidiano, se detecta alguna situación que cumpla con los siguientes requisitos:

- ⇒ *Es ejercida por una institución del Estado y sus agentes en este servicio.*
- ⇒ *Retarda, obstaculiza o impide que las mujeres tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan sus derechos*
- ⇒ *Se detecta dentro de los procedimientos y rutinas habituales.*
- ⇒ *Se ejerce sobre mujeres en situación de violencia que acuden a los servicios.*

Principios generales del trato digno a asegurar:

- ⇒ *Información clara y a tiempo, que sea transmitida de forma fehaciente.*
- ⇒ *Relatos /declaraciones no repetitivas.*
- ⇒ *Escucha activa por parte de los agentes.*
- ⇒ *Comprensión de las actuaciones: paso a paso y contenidos.*
- ⇒ *Comparecencia: información adecuada, de acuerdo a los medios requeridos.*
- ⇒ *Protección de la intimidad*
- ⇒ *Respeto a la integridad física, psíquica y moral*
- ⇒ *Respeto a la dignidad inherente a su persona y que se proteja a su familia*
- ⇒ *Condiciones de accesibilidad para discapacidades físicas o mentales*
- ⇒ *Respeto a la identidad de género*
- ⇒ *Interculturalidad: presencia de intérpretes y respeto de códigos culturales.*



**Spotlight
Initiative**

PUNCTUM

FUENTES:

- Artículo 6, inciso b de la Ley 26.485
- Reglas de Brasilia. XIV Cumbre Judicial Iberoamericana 2008.
- Convención de Belem do Pará
- Documento “Los Derechos Humanos frente a la Violencia Institucional” (Ministerio de Justicia y DDHH y Ministerio de Educación de la Nación, 2015)



¿Dónde registro la situación?

En los espacios de trabajos cotidianos, tanto de las áreas administrativas como de los equipos profesionales, debe haber acceso a completar el formulario que se adjunta. En el mejor de los casos, será en un sistema informático, unido al resto de las gestiones. De no poder hacerse de ese modo, será del modo que el equipo considere más apropiado para que cumpla con las siguientes características:

- **Accesible** a todas las personas que trabajan en los servicios para que puedan hacerse los registros durante la tarea cotidiana agregando la menor gestión posible.
- **Compatible** con el resto de los formatos de registro que se utilicen, a fin de que la información de la persona en situación de Violencia institucional se una al resto de la información que se registra sobre ella.
- **Extraíble** fácilmente para el análisis de los registros durante las sesiones de Ateneo mensuales del equipo, donde se analizarán/ consensuarán mejoras fácilmente aplicables y solicitarán las que impliquen otro nivel de aprobación.
- **Transparentes** para mejorar la provisión de la información pública a los ciudadanos. La transparencia es un horizonte para la transformación de la gestión pública, y un principio que permite hacer más eficientes los procesos de gestión de información.



¿Para qué se utilizará la información que se registre?

La información que se registre se utilizará para tomar decisiones de mejora que posibiliten que las situaciones detectadas finalmente dejen de suceder. Hay dos niveles de decisiones de mejora:

1. Durante las reuniones mensuales de equipo, llamadas Ateneos, se consensuarán los **cambios necesarios que impliquen recursos y decisiones internas**.
2. Durante las reuniones mensuales de equipo, llamada Ateneos, se identificarán los **cambios necesarios que impliquen un nivel superior de aprobación de procedimientos y/o de recursos**. En esa misma instancia se enviará el pedido a los referentes para que lo gestionen, argumentando con las situaciones registradas.



¿Puedo completarlo en otro momento, si tengo mucho trabajo en el momento en que sucede?

Si, siempre y cuando:

- Se refleje lo sucedido realmente, sin olvidar los aspectos importantes
- Esté disponible para utilizarse en la reunión de Ateneo de equipo de ese mes.



¿Por qué debe completarse desde el Servicio y no lo realiza la mujer que está en esa situación descripta?

Porque se considera que son los servicios esenciales los que deben asegurar que se respeten los

derechos de las mujeres en situación de vulnerabilidad. Y, según la Convención de Belem do Pará, aunque en el caso de los servicios de asistencia a mujeres en situación de violencia, las mujeres no tienen sus libertades y autonomía restringidas por acción o intervención del Estado, efectivamente se encuentran en una situación de disminución y restricción de su autonomía por efecto de la misma situación de violencia que atraviesan. Es rol fundamental de las instituciones, observar este hecho y proceder hacia la protección de sus derechos humanos y su acceso a justicia.



Spotlight
Initiative

— PUNCTUM