

**PROYECTO:**

**“Fortalecimiento de equipos técnicos de atención a personas en  
situación de violencia por razones de género –en el marco de la iniciativa  
Spotlight”**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA-UNLP  
MINISTERIO DE LAS MUJERES POLÍTICAS DE GÉNERO Y DIVERSIDAD  
SEXUAL DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES.

**INFORME FINAL**

**ELABORADO POR:**

DRA. CLAUDIA ORLEANS.  
DRA. ROXANA YNOUB.

**CON LA COLABORACIÓN DE:**

DRA. SILVINA FERREIRA  
LIC. MAITE LLUCH  
LIC. MARIA LAURA LAVARELLO  
LIC. VALERIA VIVA ARCE

**ÍNDICE**

**PRESENTACIÓN GENERAL**

**PARTE I.**

**1. INFORME FINAL DEL COMPONENTE DE CAPACITACIÓN EN SALUD MENTAL Y  
VIOLENCIA POR RAZONES DE GÉNERO**

1.1. INTRODUCCIÓN

1.2 FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA PROPUESTA

1.3 ENCUADRE TEÓRICO APORTADO POR LOS PANELES

1.4 PROPUESTA PEDAGÓGICA Y RESULTADOS TALLERES

## PARTE 2.

### 2. INFORME FINAL DEL COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO «CARTA DE LLAMADAS» Y REVISIÓN DE LOS «INDICADORES DE PREDICCIÓN DE RIESGO».

#### 2.1. INTRODUCCIÓN GENERAL.

#### 2.2. ENCUADRE TEÓRICO Y PROGRAMÁTICO DE LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN DEL INSTRUMENTO (CARTA DE LLAMADAS).

#### 2.3. CONSIDERACIONES SOBRE LA RESPUESTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS Y LAS ASISTENTES A TALLERES PARA REVISIÓN DE LA CARTA DE LLAMADA Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE RIESGO.

#### 2.4. REVISIÓN Y RECOMENDACIONES SOBRE LOS CONTENIDOS DE LA CARTA:

- 4.1. Sobre el alcance de la Carta:
- 4.2. Sobre las definiciones operacionales.
- 4.3. Sobre los campos abiertos:
  - 4.3.1. Relato de llamada.
  - 4.3.2. Campos abiertos.

#### 2.5. SOBRE LAS RECOMENDACIONES Y REVISIONES DE LOS INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y PREDICCIÓN DE RIESGO.

#### 2.6. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL DISEÑO E INTERFAZ USUARIO/AS DE LA CARTA:

- 6.1. Criterios para la recuperación de la información.
- 6.2. Acceso georeferenciado a recursero.

#### 2.7. CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE LA GESTIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN EL MARCO DEL USO Y APLICACIÓN DE LA CARTA:

- 7.1. Definición sobre el perfil y alcance de la línea.-
- 7.2. Articulación con el 911 –en doble dirección-.
- 7.3. Datos de identificación y recuperación de la información.

#### 2.8. CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE EL DISEÑO DE LAS BASES Y EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

#### 2.9. CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA PRODUCCIÓN, USO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

2.10. BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA COMO APOYO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

### **PARTE 3.**

#### **3. SISTEMATIZACIÓN DE MATERIAL RECOPIADO**

3.1 Entregables

#### **4. SISTEMATIZACIÓN DEL REGISTRO DE PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN**

4.1 PARTICIPACIÓN SINCRÓNICA EN TALLERES

4.2 PARTICIPACIÓN SINCRÓNICA Y ASINCRÓNICA EN PANELES

4.3 PARTICIPACIÓN EN EL AULA VIRTUAL

4.4 REUNIONES CON EQUIPOS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DE LAS MUJERES, POLÍTICAS Y GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL, DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES.

#### **5. EVALUACIÓN DEL ALCANCE DEL PROCESO**

5.1 Metas alcanzadas

5.2 Valoración de impacto

**REF: SDP NRO. 09/2020**

**Fortalecimiento de los equipos técnicos de atención de la Línea 144 y de actores claves territoriales de la provincia de Buenos Aires, en materia de atención a personas en situación de violencia por razones de género, en el marco de la iniciativa Spotlight**

### **PRESENTACIÓN INFORME PRODUCTO 5**

El presente informe da cuenta del resultado del proceso de implementación del proyecto de “Fortalecimiento de equipos técnico de atención de la Línea 144 y de actores claves territoriales de la provincia de Buenos Aires, en materia de atención a personas en situación de violencia por razones de género, en el marco de la iniciativa Spotlight” durante octubre del año 2020 a marzo del año 2021.

El informe presenta la sistematización de los materiales producidos a lo largo de las capacitaciones y los resultados de lo producido por los destinatarios durante el período de trabajo, atendiendo a lo expresado en la Propuesta Técnica y los Términos de Referencia del proyecto. El informe final, que aquí presentamos sistematiza y recolecta:

- I. El informe final de lo realizado y abordado en el componente de capacitación bloque salud mental.
- II. El informe final: Evaluación del Instrumento «Carta de llamadas» y revisión de los «indicadores de predicción de riesgo».
- III. Los materiales audiovisuales registrados en el marco de las webinars y los materiales de apoyo en dichos espacios producidos por los y las expositoras.
- IV. La recopilación del material bibliográfico de apoyo, instructivos para los talleres, que hicieron parte del material incluido en el aula virtual, diseñada para este proyecto.
- V. Sistematización de la participación.
- VI. Las conclusiones generales: análisis y evaluación del alcance, producto e impacto de este proyecto.

## **PARTE I.**

### **1. INFORME FINAL DEL COMPONENTE CAPACITACIÓN SALUD MENTAL Y VIOLENCIA POR RAZONES DE GÉNERO**

#### **1.1 Introducción**

Este apartado del informe se organiza en función de sistematizar las acciones y los resultados que se obtuvieron al atender al objetivo específico de

- Brindar capacitación y asesoramiento en materia de salud mental comunitaria, consumos problemáticos, diversidad, atendiendo a las particularidades de los trayectos vitales, a través de un dispositivo pedagógico participativo y situado en problemáticas de la intervención de los equipos técnicos.

Conforme a ese objetivo se llevaron a cabo las siguientes acciones tendiente a cumplimentarlo

- Elaboración de una propuesta de contenidos y programa a desarrollar en la capacitación atendiendo al diagnóstico preliminar y al objetivo general del proyecto.
- Elaboración y organización del programa de capacitación teniendo en cuenta un diseño pedagógico procesual y articulado a los problemas emergentes y núcleo temáticos de actualización surgidos de la tarea del personal del Ministerio de las mujeres, políticas de género y diversidad sexual.
- Organización de las clases expositivas con profesionales expertos en los temas a abordar.
- Diseño y preparación de los contenidos a desarrollar por los expositores, selección de materiales bibliográficos de referencia.
- Elaboración del dispositivo pedagógico para la exposición del conversatorio en soporte virtual zoom.
- Diseño, elaboración y preparación de los contenidos, materiales y metodologías de trabajo para la realización de talleres participativos sincrónicos digital con los Equipos de la línea 144, personal de casos críticos y de hogares para la discusión y reelaboración de Instrumentos de Registros de Casos.
- Elaboración del dispositivo pedagógico virtual sincrónico zoom y asincrónico aula web para la realización de los talleres.
- Reuniones con los coordinadores de taller y supervisión permanente de la tarea y sus emergentes

#### **1.2-Fundamento teórico de la propuesta**

En este componente de formación se ha articulado diversos puntos de encuentro, múltiples y complejos, del enunciado salud mental y género. Por ello, se abordaron los entrecruzamientos de los campos de intervención y estudio de la salud mental comunitaria, consumos problemáticos, políticas públicas, diversidad y las violencias en razón de género.

El avance en el enfoque de los Derechos Humanos y Salud Mental, y su expresión normativa constituyó una herramienta que aportó un marco conceptual complejo, de reciente estudio e intersección, tanto desde el campo de los estudios de género como desde el de salud integral. Este enfoque que

(..) reconoce a la salud mental como un proceso determinado por componentes históricos, socio-económicos, culturales, biológicos y psicológicos, cuya preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social vinculada a la concreción de los derechos humanos y sociales de toda persona. (Ley Nacional de salud Mental N° 26657 art. 3, cap. 2)

sirvió de marco teórico referencial para habilitar diversos interrogantes, tales como aquellas que atañen al buen vivir como a las formas en que se singulariza el padecimiento mental en clave de perspectiva de género. Asimismo, invitó a la reflexión acerca de los modos de producción de la subjetividad y los tiempos socio-histórico en que se semantizan las formas del padecimiento, el malestar y su intervención. Estos enfoques interseccionados salud mental y violencia por razones de género, permitió a través del dispositivo panel, aportar herramientas y conceptualizaciones para que los destinatarios pudieran analizar, visibilizar y comprender cómo el sistema capitalista y patriarcal permea y produce efectos subjetivos, modos particulares del ejercicio del poder, desiguales y jerarquizados cuya operatoria más visible es leer las diferencias en clave de desigualdad, subalternización, entre otros organizadores de sentido de la otredad y productores de prácticas (loco/o, histórico/a, asistido/a, beneficiario/a).

Desde este basamento, se pudo articular y pensar la intervención micropolítica situada, que llevan adelante los y las trabajadoras tanto del ministerio como de los municipios donde se impartió estos contenidos, en su hacer-pensar, y atendiendo a los distintos niveles de intervención en clave de proceso integral e intersectorial.

Del mismo modo, el marco conceptual que se utilizó para esta capacitación que fue tomado por los y las panelistas, y re situado a las luz de nuevos emergentes contemporáneos, por tanto entendimiento a los procesos de subjetivación histórico social de lo femenino, lo masculino y la diversidad en clave de construcción social de lo amoroso y la diversidad de los cuerpos, así como las desigualdades y asimetrías de poder como productoras de específicas afectaciones subjetivas. Por esto, a partir de recuperar estos componentes conceptuales en los talleres operó como caja de

herramienta para una propuesta reflexiva de trabajo, dando paso al objetivo de deconstruir y desnaturalizar la práctica laboral cotidiana, buscando formas de comprender la realidad de manera situada y actualizada. La incorporación de diálogos multireferenciales e interdisciplinarios hizo, asimismo, posible comprender y explicar los efectos que las relaciones sociales, culturales, institucionales, familiares tienen sobre la diferenciación que entrelazan modos de producción de la subjetividad singulares y colectivos.

La propuesta de trabajo para fortalecer a los equipos que intervienen desde el Ministerio de las Mujeres, Políticas de Géneros y Diversidad sexual en el abordaje de las violencias por razones de género configuró, desde la propuesta pedagógica diseñada a tal fin, un espacio de encuentro, diálogo e intercambio, que buscó entrelazar conocimientos previos sobre las prácticas de intervención específicas del campo, llevadas a cabo en los distintos espacios de trabajo de los destinatarios, con el objetivo de problematizar lo instituido, ritualizado o cristalizado de las posibles respuestas a los problemas que abordan y desde allí, construir una agenda de política pública que tome lo instituyente de los colectivos sociales que hacen emerger territorios no pensado y por ello, necesario de comprender.

Este objetivo, creemos que se logró al haber podido brindar herramientas teórico-metodológicas que permitieron a los equipos pensar desde respuestas integrales a las demandas individuales, familiares, comunitarias e institucionales que reciben en su tarea, desde un abordaje interdisciplinario e intersectorial.

### **1.3-Encuadre teórico aportado por los paneles**

De acuerdo a los núcleos temáticos del programa y propuesta pedagógica presentados en el informe 2, se desarrollaron 5 paneles expositivos con expertos en la temática. Sus disertaciones fueron recuperadas reflexivamente en espacios modalidad taller con los participantes y destinatarios del programa.

Se informa sobre los contenidos de las disertaciones del bloque de Salud Mental y Género a partir de una síntesis de lo abordado en los paneles 1, 2, 3, y 4 detallados en el informe 3, y la inclusión más extensa de los temas abordados en el panel 5 realizado con posterioridad al receso de verano.

- Panel 1 - Género y Salud Mental: articulaciones, tensiones y desafíos en el fortalecimiento de equipos técnicos y actores territoriales en atención de violencia por razones de género. Disertante la Dra. Ana María Fernández

La expositora instó a elucidar la lógica patriarcal presente en las prácticas y distinguir entre un Estado reproductor de las mismas y un Estado corresponsable que reconoce la vulneración de derechos de las mujeres presente en las violencias por razones de género e institucionaliza su intervención. Organizó su exposición en cuatro ejes: el fortalecimiento de la política pública desde una actualización conceptual permanente, la evaluación de instrumentos de intervención, las políticas de cuidado de los equipos de intervención y las políticas de comunicación.

- Panel 2 -Malestares en plus de acuerdo a las subjetividades sexuadas contemporáneas. Su implicancia en la atención de violencia de género. Disertantes Dra. Iara Vidal y la Psic. Analía Regairaz.

Las disertantes identificaron la Ley de salud Mental como una bisagra en el entendimiento de los malestares producidos por la vulneración de derechos. Se presentó la necesidad de un abordaje de los padecimientos subjetivos que ocasionan las violencias, distinto a la psicopatologización. Caracterizaron modos del malestar en identidades feminizadas desde aportes de la Dra Irene Meler acerca de las transformaciones familiares y laborales en la condición social actual.

- Panel 3. Consumos problemáticos: Abordaje corresponsables en la atención de personas en situaciones de violencia de género. Disertantes la Mg. María Pía Pawlowicz y el Dr. Alfredo Carballeda

Lxs disertantes caracterizaron representaciones sociales que impactan tanto en la configuración de la problemática de los consumos, como en las prácticas de abordaje. Se enfatizó sobre la complejidad y multidimensionalidad presente en los consumos problemáticos e instaron a construir estrategias de prevención e intervención integrales, situadas en un territorio, que no requieren necesariamente de un/una especialista. Presentaron su mirada sobre la temática en articulación con las violencias por razones de género, entendiendo la imbricación que como problemas sociales poseen y la necesidad de abordajes transversales desde las políticas públicas.

- Panel 4 - Articulaciones entre salud mental y violencia de género. Singularidades del lugar de las infancias. Disertantes la Dra. Alejandra Barcala y el Esp en Victimología Xavier Oñativia.

Lxs disertantes presentaron ejes para resignificar las violencias por razones de género en intersección con el campo de las niñeces. La importancia de la visibilización del sujeto niño/a/e, frente al enfoque adultocéntrico y tutelar aun presente en la formación y en las políticas públicas. Los modelos explicativos de la violencia. El reconocimiento que el modo en que los agentes institucionales se relacionan con las infancias construyen subjetividades.



- Panel 5 - Identidad de géneros y salud mental. Implicancias en la política pública. En-confluencia: política pública, intersecciones y violencia por razones de género. Disertantes Dra. Debora Tajer y Dra. Claudia Orleans

La disertante Dra. Débora Tajer presentó la construcción de la identidad de género en clave relacional de poder. Presento distintos ejemplos en relaciones sexo-afectivas y caracterizo las violencias vinculadas al estallido de los dispositivos de poder hegemónicos, explicando que uno de los momentos de mayor vulnerabilidad de las mujeres es cuando quieren salir del lugar subordinado o separarse. Además de la interseccionalidad de clase social, entre otras, incluyo el papel de las trayectorias singulares y brindo ejemplos de cómo se configuran las situaciones de violencia por razones de género en varias generaciones dentro de una misma familia.

Introdujo la conceptualización sobre masculinidades, distinguiendo la propuesta perversa de los “hijos sanos del patriarcado” de “ser” un perverso. Dando cuenta de la expresión del orden patriarcal de los varones que ejercen violencia, en vinculación a los modos diferenciales de sentir y actuar respecto al semejante, no siendo reconocidas las mujeres, otras masculinidades o diversidad sexual como tales.

En el campo de la diversidad caracterizó y presentó ejemplos sobre las distintas violencias a las que se ven sometidas la mayoría de las personas trans desde la infancia y en las adolescencias. Advirtiendo la distancia existente entre las teorías y lo que pasa en los territorios en donde se expresan de distintas maneras múltiples vulneraciones. Insto a la construcción de “categorías donde entremos todes”, así como a la especificidad de las violencias respecto a cada grupo poblacional, menciono ejemplos de las parejas del mismo sexo, que deben poder ser alojadas.

La Dra. Claudia Orleans realizó una recapitulación de lo trabajado en el bloque de Salud Mental y Género y desarrollo ejes conceptuales para poner en diálogo las políticas públicas con el enfoque en derechos humanos.

Señaló la necesidad de analizar dada la polisemia y distintas definiciones sobre la función de las políticas sociales: el modelo de Estado vigente y el contexto socio histórico; la perspectiva conceptual e ideológica desde la cual nos acercamos a la relación gobierno-ciudadanía; el modo en que se interpretan los problemas y las soluciones asignadas; así como la incorporación del enfoque interseccional y de producción de subjetividad para su diseño e implementación. Advirtió de este modo que no todas las políticas se interpretan de la misma manera debiendo ser problematizadas las estrategias que definen a los sujetos en función de la carencia, porque favorecen la producción de imágenes sociales que fijan a las personas en su condición de excluidos, produce personas tuteladas y funcionales a un proyecto social, que les es esencialmente ajeno.

Enfatizó sobre las implicancias que las políticas públicas tienen en la producción de subjetividad, en tanto participan de la diagramación de la vida o dimensión biopolítica, condicionan la experiencia social, otorgan un lugar social a las personas y organizaciones de acuerdo al establecimiento de jerarquías entre las necesidades y disputas de poder. Subrayó que desde el enfoque de los derechos humanos, las políticas públicas constituyen el medio primordial a través del cual se logra construir una concepción de sociedad basada en el reconocimiento recíproco. Pero su institucionalización constituye un proceso social, que depende de los contextos y la forma en que la sociedad los concibe y los reclama.

Presentó coordenadas para situar las intervenciones a nivel macro y micro, a partir de explicar que los DDHH como orientación de las políticas públicas, obliga a abordar tensiones entre los marcos normativos y recursos para financiarlos, las estrategias para garantizarlos, las instituciones para procesarlos y la exigibilidad de los diversos actores sociales para su efectivización. Introduciendo un nuevo modo de concebir la ciudadanía y la relación entre la gobernanza y el Estado, que supone un sujeto activo en el plano individual, grupal y comunitario.

A su vez, explicó como el sostener este horizonte interpela a las disciplinas y equipos de abordaje a no reducir sus servicios a compensar el estado de necesidad y trascender la mera coordinación de recursos. Así como incorporar el trabajo en red como forma de implicar a las otras instituciones en el proceso de restitución/ reparación de derechos en el reconocimiento de la interdependencia de los problemas que atraviesan las personas en esos trayectos vitales, vinculados a temas tales como los familiares, el trabajo, la salud, los proyectos, vivienda y los colectivos: infraestructura, territoriales, acceso, las violencias, la inseguridad, migración.

Por último, compartió con lxs participantes una definición de las funciones de las políticas sociales desde el enfoque de los DDHH que son la creación e implementación de sistemas que combinan bienestar, protección, inclusión, participación y reparación.

#### **1. 4- Propuesta pedagógica y resultados talleres**

Se desarrollaron 28 talleres distribuidos en 7 encuentros semanales en un período de 4 semanas, cubriendo diferentes franjas horarias de manera de ofrecer distintas alternativas de acuerdo a las dinámicas laborales de las áreas a capacitar del Ministerio de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad.

Como fuera informado en el Producto 3, las personas destinatarias proceden de distintas áreas del ministerio quedando los talleres conformados de manera heterogénea. Cada encuentro duró dos horas donde se trabajaron las resonancias colectivas, no habiéndose particularizado, en el registro, el impacto directo de un contenido sobre un área de trabajo.

Con el objeto de aportar mayor insumo a este informe acerca de lo producido, en este apartado nos abocaremos a lo ocurrido en Módulo Salud Mental, en tanto que en el punto 2, se aportará el resultado sistematizado del trabajo sobre el instrumento de registro “Carta de Llamada” particularmente.

Para este primer bloque, se utilizó como forma pedagógica de trabajo la modalidad colaborativa grupal, donde lo dicho por un integrante es emergente de una pregunta/reflexión colectiva, tal como se explicita en el informe Producto 2 y 3. Hemos podido identificar resonancias, que por su naturaleza y pregunta permiten inferir desde qué área/sector o equipo provenían.

Las áreas que participaron de los talleres son las siguientes: Dirección de Fortalecimiento y Autonomía para las salidas de las violencias “Comunidades sin violencia”; Dirección de Asistencia y Acceso a la justicia de víctimas de violencias por razones de género; Equipo HPI: Hogar Ensenada y Hogar Moreno; Línea 144; y Casos Críticos. Estos destinatarios/as transitaron un trabajo de 4 semanas, haciendo un total de 28 talleres distribuidos en 7 semanales.

Bloque Salud Mental	Conclusiones
<b>Taller 1</b>	<p>Podemos señalar que, al cierre del bloque temático, se arribaron a las siguientes conclusiones: se pudo problematizar colectivamente el trabajo en la urgencia y valorar la importancia del cuidado para los equipos de abordaje. Del mismo modo, se pudo identificar el impacto que acarrea en el abordaje de las violencias, la burocratización de los recorridos institucionales en el proceso de la ruta crítica. Operaron como emergentes, la necesidad de abordar el cuidado de quienes cuidan; el desgaste de la tarea y la vorágine de la demanda.</p> <p>La heterogeneidad de la composición del taller, tuvo un efecto positivo, dado que permitió visibilizar y visibilizarse, en las implicancias e impacto de la tarea de un área en las otras áreas y un proceso de confianza creciente entre las integrantes para poder trabajar los posicionamientos frente a la tarea, retomando un concepto desarrollado en uno de los paneles, la “subjetividad heroica”. Como contraparte de la identificación de la burocratización, mecanización de las trabajadoras en largas jornadas, surgió la necesidad de reflexionar sobre el hecho de que son “mujeres que cuidan” y de crear recursos que faciliten la tarea y hagan circular los saberes.</p> <p><b>Conformación del taller:</b> 20 mujeres. Respecto de sus inscripciones, 15 trabajan en la Línea 144; 3, en Atención de Casos Críticos; 1, en la</p>

	<p>Dirección de Fortalecimiento a la Comunidad; y, 1 en HPI Hogar de Moreno.</p> <p><b>Asistieron:</b> el 10 % de los inscriptos permanecieron en dos encuentros, en tanto que el 50% asistieron al 80% de los encuentros.</p>
<p><b>Taller 2</b></p>	<p>Podemos señalar que, al cierre del bloque temático, se arribaron a las siguientes conclusiones: se pudo problematizar el trabajo en la urgencia, valorar la importancia del cuidado para los equipos de abordaje y la necesidad de reflexionar colectivamente para repensar preconceptos sobre las problemáticas en las que intervienen desde la escucha.</p> <p>En relación a los temas de consumo problemático, surgió como emergente la complejidad de poder plasmar el tema del consumo en la carta de llamada y lo importante que es una buena entrevista para poder tener una estadística adecuada. Asimismo, en relación a los aportes de la perspectiva interseccional, se recuperaron las dimensiones de la diversidad y las desigualdades en las realidades de quienes padecen situaciones de violencias sobre las que intervienen. En este sentido, la heterogeneidad del grupo de trabajo encontró en los talleres la posibilidad de compartir distintas modalidades e instancias de abordaje sobre las problemáticas de la violencia</p> <p><b>Conformación del taller:</b> 18 personas, 17 mujeres y 1 varón. Respecto de sus inscripciones, 9 pertenecen a la Línea 144; 4, a la Dirección de Fortalecimiento en la Comunidad; 1, a Atención de Casos Críticos; y 3, a la Dirección de Estadística.</p> <p><b>Asistieron</b> 12 personas al 80% de los encuentros.</p>
<p><b>Taller 3</b></p>	<p>Podemos señalar que, al cierre del bloque temático, se arribaron a las siguientes conclusiones: se identificó la importancia del sostenimiento de los equipos en cuanto a la prevención del agotamiento y en el refuerzo de la perspectiva interdisciplinar. Se evidenció la necesidad del cuidado de los cuidadores, debido a la frustración generada al trabajar frente a la urgencia, que las desborda. En el trabajo grupal se reflexionó sobre el posicionamiento que implica la intervención, lo que derivó en problematizar el modo en que las instituciones suponen ideas cristalizadas, como por ejemplo de la familia, desde las cuales piensan y abordan las diferentes situaciones problemáticas. Su composición heterogénea permitió valorar la puesta en común y la escucha de experiencias de miembros de otras áreas. Se habló de una retroalimentación que permitía replantearse la tarea teniendo en cuenta la singularidad del caso.</p> <p><b>Conformación del taller:</b> 20 mujeres. Respecto de sus inscripciones, 4 son Atención de Casos Críticos; 2, de la Dirección de Fortalecimiento</p>

	<p>en Comunidad; 5, de la Línea 144; 8 Hogar de Moreno; y 1 de HPI Hogar de Ensenada.</p> <p><b>Asistieron</b> al primer tramo del bloque SM el 60% de les participantes. Cabe señalar que las trabajadoras y trabajadores de los hogares integrales de protección, producto de su ritmo de tarea sumado a dificultades en adaptarse a un dispositivo de capacitación virtual, operaron negativamente para su permanencia. Es por ello, que se previó un encuentro con los equipo de hogares de protección integral de manera presencial. Este se efectivizará cuando la situación sanitaria que atraviesa la provincia lo permita.</p>
<p><b>Taller 4</b></p>	<p>Podemos señalar que, al cierre del bloque temático, se arribaron a las siguientes conclusiones: se identificó el Incremento de la velocidad y ferocidad de las violencias y la vulnerabilización que implica estas características para quien pretende cortar ese lazo. Se valoró la importancia del trabajo en equipo, en red, y de contar con espacios de reflexión compartida. Estas herramientas, incidirán positivamente ante la necesidad de una agilización de las respuestas por parte del Estado. Del mismo modo, valoraron la necesidad de afianzar abordajes reparatorios, de las personas víctimas de violencia, y no solo medidas protectoras. Si bien las personas que integran el taller presentan una formación consolidada en el tema, advierten que les fue muy provechoso el dispositivo de panel y luego taller como un espacio para repensar su práctica y hacerlo junto a otros. Asimismo, se recuperó el valor de la intervención como parte de una política pública transformadora, a partir del reconocimiento de distintos aspectos del problema que permite la perspectiva interseccional y la recuperación de las perspectivas diferenciales que las trabajadoras identificaron en el abordaje desde cada área. Finalmente consideraron la necesidad de crear un registro único de las trayectorias de las personas que sufren violencia.</p> <p><b>Conformación de taller:</b> 25 mujeres. Respecto de su inscripción, 8 son de la Línea 144; 7, de la Dirección de Fortalecimiento a la Comunidad; 8, de HPI Hogar de Ensenada; y 2 de HPI Hogar de Moreno.</p> <p><b>Asistieron:</b> El 50% completó el proceso de capacitación del bloque, con una asistencia al 80% de los encuentros. El otro 50% tuvo fluctuaciones que oscilaron entre ninguna asistencia a un 30% de concurrencia.</p>
<p><b>Taller 5</b></p>	<p>Podemos señalar que, al cierre del bloque temático, se arribaron a las siguientes conclusiones: se reflexionó sobre la dificultad para la construcción y conformación de equipos con mirada transdisciplinariedad. Han advertido que esto ocurre por diversas razones: a) los recambios de equipo b) los equipos integrados por solo dos disciplinas, o con enfoques o saberes parcializados, o la</p>

	<p>conformación clásica: psicólogo, trabajador social, abogado. Se expresó la necesidad de contar con espacios de capacitación y supervisión que vehiculizan la reflexión sobre la tarea, como el presente dispositivo, aunque también se reconoció el hecho de que entra en tensión con la falta de tiempo por la sobredemanda y la acumulación de trabajo que implica el abordaje en la urgencia. Se recuperaron las dimensiones que aporta al abordaje identificar las diferentes desigualdades que atraviesan las trayectorias de las personas víctimas de violencia y las vulnerabilidades que implica el intentar salir de esa situación. Se valorizó el trabajo en equipo para no perder de vista que las masculinidades y feminidades son construcciones histórico culturales que también atraviesan el modo en que cada una piensa la intervención.</p> <p><b>Conformación del Taller:</b> 27 mujeres. Respecto de su pertenencia, 5 pertenecen a la Línea 144; 11. a Casos Críticos; y 11, a HPI Hogar de Ensenada.</p> <p><b>Asistieron</b> al 80% de los talleres, 14 personas.</p>
<p><b>Taller 6</b></p>	<p>Podemos señalar que, al cierre del bloque temático, se arribaron a las siguientes conclusiones: Se profundizó la dimensión del cuidado de los cuidadores, la posibilidad de dar contención y apoyo en contextos adversos. La importancia de estos espacios de escucha y de alojamiento de los malestares. Asimismo, se visibilizó el modo en el que las desigualdades y las diversidades tienen dificultades en la apropiación de los dispositivos de abordaje disponibles, reflexionando sobre la posibilidad de repensar las causas. Se concluye en que es necesario seguir indagando sobre los modos de intervenir en el abordaje desde la complejidad. Consecuentemente, y a partir de lo trabajado en los paneles, se visualizaron las desigualdades presentes en las condiciones de implementación de la tarea y en los atravesamientos subjetivos que cada una aporta a la intervención. Por ello, la escucha como espacio de reparación subjetiva resonó en el espacio de taller dándole fortaleza al equipo más allá del área de incumbencia.</p> <p><b>Conformación del Taller:</b> 17 mujeres. Respecto de su pertenencia, 9 son de la Línea 144 y 8 son del HPI Hogar de Moreno.</p> <p><b>Asistieron</b> al 80% de los talleres 12 personas.</p>
<p><b>Taller 7</b></p>	<p>Podemos señalar que, al cierre del bloque temático, se arribaron a las siguientes conclusiones: Se recuperó con énfasis la necesidad de despatologizar la problemática y la importancia, para ello, de contar con una mirada transdisciplinar como enriquecedora de los abordajes. Hubo muchas resonancias en relación a la idea de intersaberes como otra manera de nombrar aquello que aparecía</p>

como interdisciplina y que permite otro entramado de experiencias y de trayectorias diferentes. La problematización de distintos aspectos de la salud mental permitió develar estigmas a partir de la resemantización de la cuestión de la reparación, ahora como sujetos de derechos, desde el papel de la escucha. A su vez, la articulación propuesta en relación a atender al padecimiento mental, y evaluar concomitantemente si hay violencia por motivos de género permitió profundizar el valor de la formación para fortalecer la tarea y optimizar la intervención.

**Conformación del taller:** 18 personas, de las cuales 2 eran varones y 16 mujeres. Respecto de su pertenencia, 5 trabajan en la Línea 144; 6, en Casos Críticos; 2, en la Dirección de Fortalecimiento con la Comunidad; 2, en equipos de HPI; y 2 a la Dirección de Estadística  
**Asistieron** al 80% de los encuentros 13 personas.

## PARTE II.

### 2. INFORME FINAL: “EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO «CARTA DE LLAMADAS» Y REVISIÓN DE LOS «INDICADORES DE PREDICCIÓN DE RIESGO».

#### 2.1. INTRODUCCIÓN GENERAL.

Este apartado del Informe se organiza atendiendo al Objetivo específico, correspondiente al Componente de “Revisión de Instrumento y evaluación de indicadores de riesgo”, tal como quedó expresado en los Términos de Referencia, del Proyecto marco (REF: SDP NRO. 09/2020: “Fortalecimiento de los equipos técnicos de atención de la Línea 144 y de actores claves territoriales de la provincia de Buenos Aires, en materia de atención a personas en situación de violencia por razones de género”):

- Contribuir a una revalorización y reapropiación del Instrumento de Registro de Casos utilizados por parte de los Equipos de la línea 144, el personal de los hogares y casos críticos, a través de una revisión reflexiva y participativa de sus contenidos, alcances y/o dificultades en su uso y aplicación, relevando propuestas de revisión y ajuste del mismo, con especial consideración de los indicadores para la evaluación de riesgo.

Conforme a este objetivo se estipularon las siguientes actividades, tendientes a su cumplimiento:

- Evaluación de los Instrumentos de registro (Carta de llamadas) actualmente en uso por la línea 144, el Equipo de casos críticos y los hogares, teniendo en cuenta la identificación campos de registro, convalidación con Instrumentos del nivel nacional, entre otros.
- Reuniones de trabajo con autoridades del Ministerio de las mujeres, políticas de género y diversidad sexual de la Provincia de Buenos Aires.
- Elaboración de una propuesta de contenidos y programa a desarrollar en la capacitación atendiendo al diagnóstico preliminar y al objetivo general del proyecto.
- Presentación de los contenidos en la Cartilla Programática: guía general de actividades a desarrollar, según contenidos mínimos y planificación.
- Elaboración y organización del programa de capacitación teniendo en cuenta un diseño pedagógico procesual y articulando a los problemas emergentes y



núcleo temáticos de actualización surgidos de la tarea del personal del Ministerio de las mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual.

- Preparación de los contenidos a desarrollar en el Panel/ conversatorio de encuadre de la actividad, selección de materiales bibliográficos de referencia.
- Elaboración del dispositivo pedagógico para la exposición del conversatorio en soporte virtual zoom (elaboración de Power Point).
- Realización del Panel dedicado a la temática de Evaluación de la violencia e indicadores predictores de riesgo.
- Preparación de los contenidos, materiales y metodologías de trabajo, para la realización de talleres participativos, sincrónicos digital, con los Equipos de la línea 144, personal de casos críticos y de hogares para la discusión y reelaboración de Instrumentos de Registros de Casos.
- Diseño y elaboración de Instructivo para la capacitación de Talleristas: encuadre de la propuesta, guía para orientar el abordaje de los ítems de la Carta de Llamada (se adjunta).
- Diseño y elaboración de Planilla para el volcado de los comentarios, reflexiones y recomendaciones surgidas de los Talleres de discusión y revisión de la Carta de Llamadas (se adjunta).
- Encuentros preparativos con las y los Coordinadores/as Talleristas.
- Elaboración del dispositivo pedagógico virtual sincrónico zoom y asincrónico aula web para la realización de los Talleres.
- Realización de los Talleres y volcado de la información surgida en los mismos a la Planilla de Registro.
- Sistematización y análisis de los comentarios, propuestas de revisión y adición de indicadores surgidos de los debates y trabajos en los Talleres.

Los resultados alcanzados a partir de las actividades enumeradas se informan en los siguientes apartados de este Informe.

## **2.2. ENCUADRE TEÓRICO Y PROGRAMÁTICO DE LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN DEL INSTRUMENTO (CARTA DE LLAMADAS).**

### **2.2.1. Presentación del Componente “Revisión de la Carta de Llamadas y evaluación de indicadores de riesgo” en la Conferencia/Panel.**

A los efectos de encuadrar la actividad de revisión de la «Carta de Llamadas» (en adelante: «la Carta») se diseñó y presentó un Panel expositivo cuyo título fue “De la intervención a la política en torno al uso y producción de información en problemáticas de violencia basada en género”, a cargo de la Dra. Roxana Ynoub, con la colaboración del Equipo dedicado a la temática de revisión del Instrumento ( Dra. Silvina Ferreira y Lic. Maité Lluch).

El objetivo de los asuntos expuestos en el Panel fue el de **brindar un acercamiento a los temas de producción, uso y difusión de información para la evaluación de la violencia de género, considerando su relevancia para la intervención, la planificación de políticas públicas y la lucha contra la violencia de género.**

En la Cartilla Programática la propuesta de este Componente del Proyecto se proponía examinar:

- La investigación en el campo de las violencias basadas en género: características, comportamientos y tendencias según datos e investigaciones.
- Las evidencias sobre los “indicadores de riesgo” en esta materia. La predicción y la intervención: alcances y límites para la “predicción” de la violencia grave y el femicidio. La inclusión de los “indicadores de riesgo” en los Instrumentos.
- Las concepciones sobre la violencia de género y su impacto en el uso y aplicación de los Instrumentos: qué y cómo se escucha; qué y cómo se registra. Las múltiples funciones y destinos de la información producida a través de los Registros de Casos atendidos por la Línea 144: desde la intervención a la política. Desafíos, demandas y reflexiones en torno al uso y aplicación de los Instrumentos en las prácticas de intervención.

Conforme con todo ello, y en base al objetivo general se estipularon los siguientes objetivos específicos para la exposición y presentación del Panel/Conferencia:

**Objetivo específico 1: Reflexionar sobre la producción /uso/ interpretación de información sobre la problemática de la violencia basada en género.**

El marco general del abordaje estuvo situado en la necesaria articulación entre “la producción de la información y los contextos y las prácticas sociales (institucionales/políticas) en que esa información se produce y a la que sirve: “información *desde una práctica y para una práctica*”.

Reconociendo la complejidad que presenta la problemática de la violencia de género, se postuló la necesidad de integrar distintas fuentes, y tipos de información. Desde los relevamientos poblacionales, los registros asistenciales y judiciales, los estudios e investigaciones entre otros. Ello da lugar a distinto tipo de unidades de observación, de evaluación o de registro: información sobre “personas en situación de violencia”, “personas agresoras”, “circuitos asistenciales o rutas críticas que recorren las PSVG” (que informan también sobre la respuesta asistencial e intersectorial), avances normativos y legislativos, recursos disponibles para la respuesta y atención, etc.

Se ilustraron algunas cuestiones metodológicas comprometidas en los procesos de producción de la información, que involucran a los marcos teórico-ideológicos desde los que se la concibe como a los criterios metodológicos desde los que se la operacionaliza (los que definen qué es lo que finalmente se registra o se “informa”).

Se puso algún énfasis en la distinción entre “relevamientos poblacionales” que permiten estimar la prevalencia de la problemática, y los “registros institucionales” que evalúan la demanda asistencial.

En base a algunas encuestas poblacionales de Argentina, América Latina y Europa se comentaron e ilustraron distintos datos e información –estadística y no estadística- de relevancia para la comprensión del tema, recuperando también las reflexiones teórico-metodológicas en torno a la violencia por razones de género.

### **Objetivo específico 2: Evaluar información sobre femicidios a nivel nacional e internacional.**

Se enmarcó el análisis en la distinción entre “homicidios y femicidios”, desde una perspectiva teórica y en base a datos disponibles a nivel mundial. A partir de ellos pudo tematizarse, por una parte, la especificidad que presenta el femicidio según el vínculo y contexto de ocurrencia, destacando los rasgos distintivos del homicidio de mujeres en general<sup>1</sup>.

Se reflexionó en torno a la “proporcionalidad entre el grado de violencia letal que ejercen y la que reciben mujeres y varones reconociendo, como se ha señalado, que

---

<sup>1</sup> En base a datos disponibles en: UNODC. (2019).

esa proporcionalidad en el caso de las mujeres, pone en evidencia que son matadas mucho más ampliamente de lo que matan”<sup>2</sup>.

Se mencionaron los avances en los marcos de tipificación penal del femicidio en Argentina, y los debates aún abiertos en torno a las definiciones y alcances del concepto; aunque también se destacaron los consensos tanto jurídicos como conceptuales adoptados por los organismos internacionales<sup>3</sup>.

Se ofreció un marco comparativo de la situación latinoamericana sobre el tema (a partir del último año disponible -2019). Esto permitió ubicar a nuestro país en relación a otros países de la Región, y tematizar las diferencias que se observan, en algunos de ellos, entre los femicidios en relaciones de pareja, y otro tipo de femicidios<sup>4</sup>.

Se examinaron luego los últimos datos disponibles para Argentina en base a los registros oficiales informados por la Oficina de la Mujer de la Corte Suprema de Justicia.

Se reflexionó sobre la baja proporción de víctimas de femicidio en las que se constataban denuncias previas (16.6% para el año de referencia), considerando de todos modos la ineficacia de dichas denuncias y de las medidas adoptadas (las que se identificaron también en una proporción muy reducida de casos).

Una consideración específica se realizó sobre la cuestión de los femicidios seguidos de suicidio; cuya prevalencia es alta. Si se considera a todos los femicidios, 23% de ellos son seguidos de suicidios, en cambio si se consideran sólo los correspondientes a las fuerzas de seguridad, ese valor asciende al 44% de los casos.

De igual modo, se tematizaron los problemas de sub-registros según surgen de distintas evidencias, las que permiten suponer que en distintas regiones del país los números de femicidios podrían ser significativamente superiores a los registrados.

Finalmente, se hizo una breve referencia a los tras-y transvesticidios destacando sus características específicas y la necesidad de considerar también la cuestión que el colectivo define como “femicidio social” –que se expresa en la corta esperanza de vida que se evidencia en estas poblaciones- lo que denuncia un sinnúmero de maltratos, exclusiones, padecimientos, por muy distintas razones asociadas todas ellas a la discriminación de género.

---

<sup>2</sup> Motta y Enciso, 2018.

<sup>3</sup> Conforme a la definición acordada en la “Declaración sobre femicidio del 2008, adoptada por el mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belem Do Pará (MESECVI) y la ONU-Mujeres

<sup>4</sup> Datos disponibles en el “Observatorio de Igualdad de género de América Latina y el Caribe” CEPAL: <https://oig.cepal.org/es/indicadores/femicidio>.

**Objetivo específico 3: Poner en discusión el tema de “indicadores o predictores de riesgo”.**

El tema de la predicción de riesgo –y la identificación de indicadores específicos para la violencia basada en género- se abordó considerando una vez más, aspectos metodológicos y conceptuales.

En primer término se examinó el alcance del concepto de “riesgo” considerando su definición epidemiológica (como una probabilidad de ocurrencia de cierto evento); y su articulación e interpretación en el marco de la intervención.

Se hizo algún énfasis también en las limitaciones que todo predictor de riesgo comporta desde el momento que estima probabilidades. En tal sentido, se destacó la relevancia de atender siempre al llamado “juicio clínico”, más allá de los indicadores formales.

Se discutieron los aspectos vinculados a la predicción según los distintos tipos de violencias, con especial consideración de aquellos específicos para la evaluación y predicción de la violencia grave y letal.

Se comentaron las evidencias que arrojaron estudios clásicos en la materia, y su vinculación con los Instrumentos diseñados a partir de ellos.

Se mencionaron algunos de ellos, haciendo especial referencia al SARA (Spouse Assault Risk Assessment)<sup>5</sup> y al DA (Danger Assessment Tool).<sup>6</sup>

La presentación de los instrumentos (en particular el DA) permitió considerar los distintos indicadores utilizados en cada caso como predictores de riesgo, valorando su validez –e ilustrando algunos hallazgos- tanto en los referidos estudios clásicos, como en investigaciones más actuales<sup>7</sup>. Incluso fue posible ilustrar resultados recientes (2018) sobre predicción de reincidencia en imputados por violencia de género en la provincia de Córdoba, a partir de la aplicación de la Guía SARA<sup>8</sup>.

**Objetivo específico 4: Dar marco a las actividades de Talleres con la CARTA DE LLAMADAS.**

Los desarrollos previos dieron marco al abordaje de este último tema de la exposición, destinado a presentar las actividades previstas para la revisión y reflexión en torno a la Carta de Llamadas.

---

<sup>5</sup> En sus distintas versiones originales (Kropp, Hart, et. al.; 1995) y (Kropp, Hart et. al., 2005).

<sup>6</sup> Campbell, J. et. al (2003).

<sup>7</sup> Ruiz, R. A. (2019).

<sup>8</sup> Arbach y Folino J. (2021).

Se reflexionó sobre la importancia de contar con un Instrumento que permita objetivar, transferir y dejar constancia de la intervención. De igual modo, se pensó en la relevancia de disponer de criterios acordados y validados para la evaluación y la valoración del riesgo, protegiendo a las y los operadores/as, en tanto dichos criterios resultan de consensos institucionales que los avalan.

En esta dirección se propuso la actividad de los Talleres como un espacio para la reflexión en torno a la herramienta, con el objeto de promover un trabajo de reapropiación y resignificación de la misma.

Se propuso esta actividad considerando que:

- i. El trabajo en Talleres participativos como un espacio que debe permitir “distanciarse” del Instrumento que utilizan cotidianamente, para poder reflexionar sobre los contenidos, utilidad, fines y funciones del mismo.
- ii. En esa dirección reflexionar también sobre la relevancia de la información que ellas producen al usar la Carta de Llamada, examinando su utilidad para la práctica, la política y la lucha por la erradicación de la violencia de género.
- iii. A partir de lo anterior promover una revalorización de la función de operadores/as y Equipos como productores/as de información, considerando la trascendencia que la misma adquiera para la institución y la sociedad.
- iv. Finalmente una invitación a reflexionar sobre la importancia de la calidad del registro para tornar utilizable y confiable la información producida.

El cierre de la exposición, dejó planteada una serie de consignas como disparadores para la actividad de los Talleres. Entre ellas se cuentan:

- i. Reflexionar en torno a ¿cómo valoran, qué utilidad le encuentran, cómo aplican o usan la Carta de Llamadas?
- ii. Identificar las dificultades en el registro/ relevamiento de la información.
- iii. Reflexionar en torno a la percepción/valoración que hacen sobre el uso y destino de la información que producen a partir de la herramienta.
- iv. Evaluar la valoración que hacen de la información para orientar la práctica.
- v. Evaluar y proponer cambios y ajustes necesarios en el instrumento.

Luego de la exposición se dio lugar al intercambio con les asistentes. Se rescataron y comentaron experiencias referidas a los orígenes de la Carta de Llamadas, en el marco de las actividades impulsadas en períodos previos por el entonces Consejo Nacional de

las Mujeres, en los que se elaboraron participativamente los contenidos de un Instrumento Unificado de Casos. En ese intercambio se hizo mención a la importancia de la información producida, para orientar decisiones en la planificación institucional, la identificación de dónde y cómo llegan las consultantes, las áreas o sectores inter-institucionales que derivan casos, el monitoreo de la cronicidad de las situaciones de violencia que padecen las personas que consultan, la identificación de los motivos que impulsan a la consulta, entre otros aspectos.

Se adjunta la presentación en Power Point.

### **2.2.2. Recuperación de los temas abordados en el Panel y organización de los Talleres para el trabajo con la revisión de la Carta de Llamada.**

Para la organización de la actividad de Talleres dedicados a la revisión de la Carta de Llamadas se elaboraron:

1. Un Instructivo para les Talleristas, que contempla indicaciones pormenorizadas para orientar la actividad. Se adjunta a la presentación: “INSTRUCTIVO PARA TALLERISTAS. Aspectos metodológicos y conceptuales para el trabajo con la revisión del Instrumento registro de casos”.
2. Una grilla para el Registro semanal para el volcado de lo trabajado en cada Taller, en la que se presentan los ítems del Instrumento a trabajar y los distintos tipos de registro a consignar. Se adjunta. “HOJA DE REGISTRO PARA OBSERVADORES SEGUNDA PARTE: INSTRUMENTO “REGISTRO DE CARTA DE LLAMADAS”

Estos materiales fueron trabajados con les talleristas en tres encuentros Plenarios: dos de ellos preliminares y preparatorios a comienzo de las actividades (octubre 2020) y otro (10/02) para ajustar las consignas de coordinación y la programación de las actividades.

### **2.3. CONSIDERACIONES SOBRE LA RESPUESTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS Y LAS ASISTENTES A LOS TALLERES DEDICADOS AL TEMA DE REVISIÓN DE LA CARTA DE LLAMADAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN DE RIESGO.**

La conformación y participación de los grupos de trabajo resultó muy heterogénea. Por una parte, la heterogeneidad provenía de sus distintas inserciones en los servicios y áreas del Ministerio: Equipos de la Línea 144, de Casos Críticos, de Hogares y/o de áreas de Estadística del Ministerio. Cada una de esas áreas mantiene muy distinto

vínculo con la Carta de Llamadas y con la información producida a partir de ella (los Equipos de Hogares, por ejemplo, no hacen ningún uso de la Carta, y prácticamente no la conocían, mientras que las operadoras de la Línea la usan permanentemente).

Las distintas inserciones se correspondían también con distintos perfiles profesionales, o no profesionales. Sin embargo, si bien los sesgos profesionales se advirtieron en los énfasis puestos en el abordaje de los distintos contenidos del Instrumento, no constituyó este un aspecto relevante en lo relativo a la participación y el compromiso con la tarea.

En general, la participación fue muy activa y motivada por parte de quienes integraban los Equipos de estadística del Ministerio. También de las y los operadores/as de la Línea, aunque en estos casos las situaciones fueron más heterogéneas. La menor participación se evidenció entre el personal de los Hogares, como era de esperar dada su menor vinculación con la Carta.

De cualquier modo, en todos los casos el trabajo en los Talleres resultó muy rico y productivo. Se pusieron en evidencia algunos aspectos relevantes en relación al uso y aplicación de la Carta de Llamadas, como lo relativo a la interpretación de ítems y definiciones conceptuales asociadas a los mismos.

Permitió visibilizar también la importancia que las y los operadores le dan a cada uno de los contenidos del instrumento, lo que contribuyó a la sensibilización y revaloración de campos en ocasiones poco considerados, que sin embargo tienen gran valor para la orientación de las acciones institucionales. A modo de ejemplo (dado que se aplica a otras situaciones), algunas participantes reconocían que no daban mayor importancia al registro de “la procedencia de la consulta”, es decir, desde dónde llegan o cómo llegan las personas a la consulta por la Línea, mientras que los equipos de estadística, le hacían ver la relevancia que el tema tenía para comprender la articulación inter-institucional del Ministerio.

Como se podrá apreciar en el siguiente apartado, los aportes de las y los participantes fueron muy ricos, se pudo profundizar en muchos temas de gran relevancia para la intervención, pero también para la reflexión y la comprensión de la problemática atendida. De igual modo, contribuyeron -al igual que ocurrió con los Talleres dedicados a los temas de Salud Mental- al intercambio y acercamiento de las personas pertenecientes a distintos Equipos que en ocasiones no se conocían, pese a que sus tareas e intervenciones podían estar vinculadas.

En el siguiente apartado se ofrece una aproximación al relevamiento de las reflexiones y recomendaciones surgidas de la actividad realizada en los mencionados Talleres.



## 2.4. CONSIDERACIONES SOBRE LOS CONTENIDOS DE LA CARTA:

Este apartado se organiza en dos secciones:

i. Por una parte, se presenta una síntesis de la información relevada en los Talleres realizados para la revisión de la Carta. Esta información se ordena en la Tabla que se despliega más abajo, conteniendo el “Ítem” respectivo de la Carta, los principales comentarios surgidos de la reflexión y el intercambio en torno al mismo, y las recomendaciones propuestas, que pueden contemplar modificaciones, ajustes en la definición y/o inclusión de nuevos ítems.

ii. Seguidamente, se presenta una breve consideración sobre la cuestión de las “definiciones operacionales” involucradas en los distintos componentes del Instrumento.

### 4.1. Sobre el alcance de la Carta: sistematización de reflexiones y recomendaciones surgidas de los Talleres dedicados a revisar la Carta de Llamadas.

Se ofrece aquí un cuadro resumido, se adjunta aparte la sistematización de todos los Talleres de modo más exhaustivo.

ÍTEM	IDEAS, DEBATES, EMERGENTES	PROPUESTAS
1- “Consultante”	<p>El ítem se considera fundamental para direccionar la intervención. En la mayoría de los casos quien llama es la PSV (89%), pero cuando lo hace una tercera persona, si bien se dificulta recabar algunos datos, se procede a orientar, informar, aclarar los alcances de la intervención, y relevar información sobre las redes de apoyo de la persona directamente afectada. Las mayores dificultades surgen principalmente a la hora del seguimiento, dado que se trabaja sólo con el consentimiento de la PSV.</p> <p>Por otra parte, emerge una situación confusa derivada de distinción por el rango de <b>edad</b> y <b>tipo de vínculo</b>, que llama a pensar en el perfil de la PSV. Se registra a mujeres de 16 años en adelante, pero se realiza una distinción entre el rango 16 a 18. El lineamiento es realizar el</p>	<p>☐ Se reitera la propuesta de modificar el término “<b>víctima</b>” (quedó obsoleta desde el paradigma con el que trabajan) y cambiarlo por el de <b>Persona en Situación de Violencia</b>.</p> <p>☐ Agregar como ítem <b>amigue/amiga</b>, a fines de visibilizar también el posicionamiento político e ideológico que hace hincapié en la sororidad y en las redes de mujeres</p> <p>☐ Clarificar los lineamientos respecto de</p>

	registro si hay violencia de género ejercida por una pareja, pero no así si se presenta un abuso sexual por parte de una familiar, o persona que tiene la función de cuidado	la edad de la persona consultante Víctima de Violencia.  ☐ Habilitar un espacio para especificar cuando el llamado es derivado por otra instancia, (Ej. 911) porque eso delimita la intervención y porque permite pensar en políticas públicas. Tienen que volcar en el relato que es un llamado del 911.
2- “Descripción” (en relación a la categoría “Consultante”)	El espacio se utiliza para consignar todo dato que no pueda volcarse en la categoría “consultante” o para especificar información sobre instituciones derivantes.  Se recomienda ampliar la cantidad de caracteres disponible	En ocasiones los caracteres limitados no alcanzan para completar la información. Entonces se abrevia la información. Se sugiere su ampliación.
3- Edad/Documento	Son datos fundamentales que facilitan luego la búsqueda de la persona, en caso de rellamado, de seguimiento, asesoramiento, etc.  Permiten evaluar la vulnerabilidad de las personas por situación de migración, o por la edad.  El DNI facilita la inclusión posterior de la persona en planes sociales, a los fines de fortalecer su autonomía y salida de la situación de violencia.  A partir de este ítem se reflexiona mucho acerca del motor de búsqueda y la necesidad de reorganizar el orden de los ítems, en función de los datos más importantes, para ubicar el caso y realizar eventuales	Es importante consignar la fecha de nacimiento de la persona y del agresor, como ítem complementario al de Edad, para poder luego ubicarlos más fácilmente si hay reincidencia de llamada.  Incluir en algún espacio la opción “no cuenta con DNI”. En ciertos casos, no presentan un DNI actualizado o en condiciones de legibilidad, o

	<p>derivaciones.</p> <p>En cuanto a la edad, dado que puede modificarse de un llamado a otro, resulta más útil consignar fecha de nacimiento.</p>	<p>no tienen la nacionalidad argentina por ser personas migrantes.</p> <p>El domicilio y el teléfono deberían estar antes que la edad, ya que si se trata de una llamada de emergencia se la puede ubicar para enviar el móvil.</p> <p>Que pueda incluirse para algunas articulaciones el Nro. de CUIL/CUIT</p> <p>Refieren que sería importante realizar una estadística de la atención a menores de 16, porque es una inquietud de los equipos.</p>
<p>4 -Género</p>	<p>Como suele ocurrir cuando se trata de identidades de género, las categorías se prestan a confusión y en muchos casos no logran distinguir entre “identidad de género” y “orientación sexual”, lo que ocurre principalmente entre las operadoras CIS formadas heteronormativamente). Señalan la falta de categorías que permitan una inclusión más amplia. .</p> <p>Ante este panorama y la falta de directivas claras, cada turno o persona termina consignando en este ítem lo que considera más adecuado, dejando así una impronta</p>	<p>Se podría implementar la categoría “no Binarie”, “travestis” e “intersexualidades”</p> <p>Se sugiere que la categoría “Otro” tenga un espacio para especificar la identidad de género manifestada por la persona que sufre violencia.</p> <p>Se propone la implementación de</p>

	<p>subjetiva.</p> <p>Si bien la mayoría de las personas que llaman son mujeres CIS, es importante consignar otras categorías, en función de detectar vulnerabilidades y poder así diseñar estrategias.</p> <p>En esta línea, convendría actualizar el recurso para identidades disidentes.</p> <p>Si la operadora no marca ningún género en ese ítem se computa como mujer cis. No queda vacío, está predeterminado y eso les llama la atención.</p> <p>Demandan capacitación sobre la temática “diversidades” para saber cómo abordar la atención e intervención de esta población. Es una situación que genera dudas, nervios e inseguridad.</p> <p>Consideran que es importante modificar el marco teórico metodológico y de abordaje. Porque no alcanza solo con mencionar las categorías de género.</p> <p>Emerge también la confusión respecto de la categoría “género” con el tipo de personas que se incluyen en la Carta. No alojan a varones heteronormados que padecen violencia. Vuelve a surgir la duda respecto de qué casos se toman (¿Sólo violencia de género?). Se observa que cada turno asume un criterio propio.</p> <p>Se recomienda un debate amplio y profundo sobre el tema, a fines de consensuar nuevas categorías y de unificar criterios al respecto.</p> <p>Por otra parte, es minoritaria la proporción de personas LGTB que llaman a la línea, porque el recurso está dirigido a mujeres. Habría que</p>	<p><b>lenguaje inclusivo</b> en la carta de llamadas</p> <p>Algunas consideran <b>necesario poner lesbiana como identidad de género (como categoría)</b>. De acuerdo con lo que comentan, las personas que son de la comunidad lgtb lo expresan al momento de llamar. Se menciona que el sistema automáticamente marca la categoría mujer cis.</p> <p><b>Agregar la categoría orientación sexual</b> a los fines estadísticos</p> <p>Sacar la categoría “varón cis” porque no se lo atiende como situación de violencia por razones de género.</p>
--	--	--

	revisar la política de su difusión para que la identifiquen como recurso.	
5- Estado Civil	<p>Si bien muchas de las operadoras estiman el ítem como importante en función del marco legal y del consiguiente asesoramiento, la mayoría no lo consigna y la carga es sólo del 30%.</p> <p>Resulta indispensable determinar la importancia de este ítem, así como clarificar y unificar criterios al respecto. La mayoría de las operadoras coincide en otorgar mayor importancia al “vínculo con el agresor”, en función de valorizar el riesgo.</p> <p>Asimismo, habría que actualizar los términos de acuerdo con el nuevo código civil.</p>	<p>Proponen distinguir el término “Unión Convivencial” del actual “Unión de Hecho”.</p> <p>Plantean que se puede suprimir (reemplazar) el ítem, y tratar esta cuestión en el ítem “vínculo con el agresor”. Esto implicaría complejizar el abordaje para saber si la persona está casada o no con el agresor, dato que consideran importante.</p>
6- Nacionalidad	<p>Es importante el ítem como dato de las redes con las que cuenta la persona. Ser migrante es un factor de riesgo, ya que las redes de apoyo y condiciones económicas son precarias.</p> <p>Puede estar asociado este ítem con la <b>trata</b>, por lo que le resulta fundamental preguntarlo.</p> <p>Proponen indagar cuál es la situación, ya que no todo el mundo tiene el mismo status. No todas las personas migrantes tienen ciudadanía, hay que ver cada caso concreto. En ocasiones están en condiciones de ilegalidad por no regularizar la documentación.</p> <p>El registro de este ítem depende de la llamada. Algunas operadoras entienden que es</p>	<p>Se sugiere que se pueda consignar si la persona proviene de otra provincia (migración interna) Aunque no sería específicamente en este ítem.</p> <p><u>Cuestiones importantes sobre la presentación del ítem:</u> Hay nombres de países con gentilicios, nacionalidades que no están, y países que ya no existen. Les ha pasado de que no haya una nacionalidad y tener que ponerlo en el relato.</p>

	<p>importante por la sistematización estadística, pero refieren que, si se trata de una llamada de emergencia, no lo preguntan.</p>	<p>-No hay opción para registrar si es migrante interna (hoy se registra en el relato de llamada)</p>
7-Objeto de la llamada	<p>Muchas veces se construye en el diálogo el objeto de la llamada</p> <p>No siempre está claro el objeto de la llamada</p> <p>Se reciben muchísimas llamadas que no son situaciones de violencia. Sugieren que sería importante contar con cifras estadísticas respecto de estos casos.</p> <p>La opción <u>broma</u> no lo usan, quedó obsoleta. Se tipifica previamente en el sistema de llamados.</p> <p>Muchas veces llaman para contar cuál es la situación actual, en estos casos el objeto de llamada se tipifica como “seguimiento”, y lo tienen que marcar en “Otro”.</p>	<p>Se propone la incorporación de los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-situación posible de alto riesgo</li> <li>-articulación institucional</li> <li>- seguimiento, rellamada</li> <li>-“información por programa”, diferenciándolo de asesoramiento</li> <li>-Pedido de intervención</li> </ul> <p>Sobre la presentación vigente de los ítems sugieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-“Información” y “asesoramiento” deberían ir por separado.</li> <li>-Eliminar “broma”, porque ya está acordado que no se carga si no es una situación de violencia</li> <li>-Posibilidad de tener diferentes pestañas según sea llamada de emergencia o asesoramiento</li> </ul>
8-Descripción	<p>Se completa cuando se marca “otro” (en</p>	<p>Surge necesidad de que se</p>

<p>(en torno a la categoría “Objeto de Llamada)</p>	<p>objeto de llamada), o surge la necesidad de ampliar la descripción por tratarse de situaciones complejas: alto riesgo o femicidio. Resulta de importancia por si se debe derivar a la dirección de Casos críticos.</p> <p>También se suele utilizar para aclarar cuando es violencia digital, ya que este ítem no existe y se usa este campo abierto para registrar lo que no entra en las categorías prefijadas.</p> <p>Lo que no puede tipificarse en algunas de las categorías previstas para el ítem “objeto de llamada”, se registra en el ítem “descripción”.</p> <p>En este ítem va una palabra para que quien abra la carta sepa de qué se trata. Es como un título de la situación.</p> <p>-Se pone aquí en descripción: el MOTIVO de DERIVACIÓN o la razón por la cual el equipo está interviniendo.</p> <p>Es instrumento para el diálogo entre las mismas trabajadoras del Ministerio, pero de distintas áreas. Permite la integración intersectorial en términos de intervención y asistencia.</p> <p>Siempre que la situación varía hay que actualizar el objeto de la llamada. Se actualiza en función de <b>lo más preponderante para la intervención</b> que se va a realizar. Facilita la tarea de quien leerá la carta después porque es un lugar muy visible del instrumento.</p> <p>Suelen anotar aquí distinta información. Por ejemplo, si es “alto riesgo”, si llamó por una IVE, el tipo de asesoramiento que se dio, algún criterio de derivación, etc.</p> <p>En este ítem surgen cuestiones necesarias para tomar decisiones en próximas intervenciones.</p>	<p>hagan capacitaciones para unificar criterios de registro de la carta.</p>
---	---	--

	<p>Tiene una extensión de registro de noventa caracteres. Se puede escribir sintético. Permite rápida visualización de la situación registrada.</p> <p>- Se percibe el uso de la carta para que la operadora <b>DEJE INDICACIONES</b>: “necesito esta info”, “necesito que se le indique...”, “preguntar por eso...”, “llamarla a tal hora”, etc.”</p> <p>-Problema: El tema de duplicación de cartas: los caracteres se agotan, hay que crear un nuevo registro. A veces hay varios registros de una misma persona.</p> <p>El registro es muy <b>subjetivo</b>. Es importante que haya Capacitación para unificar el uso del registro.</p> <p><u>Conclusión</u>: Es un ítem importante porque da un rápido pantallazo de la situación. Deberían unificarse los criterios para completar este ítem</p>	
<p>9-Relato de la llamada</p>	<p>-Este ítem es el que más información aporta.</p> <p>-Aquí se realiza una breve historia: una sinopsis que le da el contexto, las circunstancias, el “semáforo” sobre los factores de riesgo.</p> <p>-Los relatos largos entorpecen la tarea y atención de las/es operadoras/es, aparecen datos innecesarios.</p> <p>-Respecto del <b>procedimiento de registro</b>, se expresa que existen diferentes <b>estrategias</b> en</p>	<p>-Posibilidad de adjuntar archivos.</p> <p>-Que no haya límite de caracteres.</p> <p>-Acordar criterios para el registro: qué se debe registrar y cómo hacerlo. <u>Hacer un instructivo</u></p>



	<p>cuanto a un primer momento más estructurado, luego un segundo momento más abierto a las preguntas, y un tercer momento en la que el/la operador/a adquiere un rol más directivo de re-preguntas y posterior derivación.</p> <p>-En ocasiones, no se pregunta a través de un estricto ordenamiento, pero la CARTA DE LLAMADAS se tiene abierta como <b>GUÍA ORIENTATIVA</b> y se realiza un registro manual</p> <p><u>Sobre la Importancia del ítem:</u></p> <p>-Según el relato se determina el objeto de la llamada.</p> <p>-Se vincula con la “demanda” (para qué se comunica la persona en sit. de violencia con la línea 144)</p> <p>-Sirve para definir a quién derivar para responder a la demanda.</p> <p>-Se detalla todo lo que se fue hablando y escuchando en la entrevista.</p> <p>-Se amplía lo situado en “Descripción”</p> <p><u>Inconvenientes:</u></p> <p>-Todos los espacios abiertos de la carta tienen límite de caracteres. El que más conflicto puede generar es “Relato”.</p> <p>-Cada carta de llamada llega hasta un máximo de 20 registros por los caracteres que tiene. Cuando se llega al límite deben abrir otra carta. Hay cuatro o cinco cartas para algunas personas que llaman muchas veces.</p> <p>-Piensan que esta carta fue pensada para un nivel de demanda que no es el que hoy en día</p>	
--	--	--

	<p>tiene la línea (para un nivel menor de demanda). En esta línea comentan “<i>el instrumento no sirve</i>”.</p>	
<p>10-Género del agresor</p>	<p>-Surgen las mismas cuestiones que se plantearon en el ítem “género de PSVG”.</p> <p>-Se debate la posibilidad de agregar “lesbiana” cómo categoría de género.</p> <p><u>Problema:</u> cuando no se completa, por defecto viene tildado “mujer cis”. Justamente es al revés en la mayoría de los casos.</p> <p>-Se plantea el tema de que la línea no atiende varones hegemónicos. Surgió en algunos equipos que puedan atender a algún varón cis, que alguien de su familia lo agrediera por no cumplir los mandatos de masculinidad</p> <p>-Falta capacitación en diversidad.</p> <p>-Refieren que ahora hay más llamados de parejas homosexuales, o trans, y que es muy <b>difícil articular con territorio porque no hay capacitación (no tanto en lo teórico sino en lo operativo: cómo intervenir allí)</b>.</p> <p>-Por lo general se carga “Varon cis”. En pocas ocasiones “Mujer cis”.</p> <p>-Aparecen dudas con respecto al registro de las diversidades, en particular con personas</p>	<p>-Que no esté tildado por defecto mujer cis, sino varón cis o que no esté tildado ninguo por defecto.</p> <p>-Modificar “Agresor” por “Persona agresora”</p> <p>-Capacitación no sólo en lo teórico, sino también en lo <b>operativo</b>; cómo organizar la intervención en los casos complejos que involucran diversidades.</p> <p>-Se podría ampliar para poder ubicar más de un agresor cuando corresponda.</p>

	<p>lesbianas.</p> <p><b>-Problema:</b> cuando se trata de más de un agresor. -Puede haber varias personas agresoras en una situación de violencia familiar. Se consigna a la persona que mayor violencia ejerce y al resto se les consigna en el relato de la llamada. El sistema no permite cargar más de un agresor.</p>	
<p>11-Vínculo con el agresor</p>	<p>-Es importante este ítem para decidir qué decir y enfatizar durante el asesoramiento.</p> <p>-Es de mucha utilidad porque hace a la evaluación del riesgo en cuanto a la convivencia.</p> <p>-Durante la pandemia se registraron muchos casos de violencia digital con personas que se conocieron en aplicaciones de citas. Son relaciones muy recientes u ocasionales. No reconocer este tipo de relaciones es invisibilizarlas.</p> <p>Respecto a la <b>violencia digital</b> se lo ubica en la categoría “<b>otros no conocidos</b>”.</p> <p>-En otros conocidos lo que se consigna muchas veces tiene que ver con un vínculo familiar o con una relación ocasional.</p> <p><b>Problema:</b> No pueden tildarse dos opciones y en casos de violencia familiar a veces hay más de un agresor.</p> <p>Las situaciones de violencia de género en el ámbito laboral no solamente se pueden dar con el superior jerárquico sino también con un par</p> <p>El registro se hace siempre desde la PSVG, entonces si el agresor es el padre, se pone</p>	<p><u>Se sugiere agregar como categorías:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Recientemente conocido”</li> <li>- “Relación abierta”</li> <li>-”Pareja” o “Relación ocasional”</li> <li>-Referentes de salud. (suelen ser agresores en situación de violencia sexual –especialmente con disidencia sexual-).</li> <li>-Violencia Institucional</li> <li>-Relación virtual</li> </ul> <p><u>Otras sugerencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Poder tildar más de una opción cuando son varies agresores.</li> <li>-Unificar criterios respecto a desde donde se tilda la opción (si desde la PSVG o desde el agresor)-</li> <li>-Agregar un campo en</li> </ul>

	<p>“PADRE”, pero se presta a confusión y ha quedado mal registrado. Por ejemplo, han marcado “hija” cuando el agresor es el padre. No todas las operadoras cargan con el mismo criterio, esto es un problema para estadística.</p> <p><u>Problema:</u> No se puede consignar si el otro es un amigo, un vecino, etc. Esto es importante para pensar la intervención y asesoramiento.</p> <p>-No se puede distinguir si el ejercicio de la violencia fue realizado por una persona de la institución (ejemplo, un médico, una partera, un policía, etc.) o si fue la institución en general. Además, puede ser alguien que está en la ruta crítica (por ejemplo, un comisario). Es importante poder marcar estas cuestiones cuando se trata de violencia institucional.</p>	<p>blanco en rubro “OTROS” donde se pueda especificar/aclarar sin tener que ir al ítem “Relato de la llamada”.</p>
<p>12-Edad del agresor</p>	<p>-Hay diferentes opiniones en cuanto a la importancia del registro de este ítem: Algunas de las trabajadoras expresan que no es un dato relevante y que si la persona llamante no sabe la edad con exactitud no se registra directamente. Por el contrario, para el área de Estadística resulta de importancia.</p> <p>-Comentan que a veces se consigna y a veces no.</p> <p>-Sirve para entender si hay abuso de poder o si hubo abuso.</p> <p>-Es importante saber la edad para evaluar la estrategia a seguir. (Ejemplo: si es muy mayor sería difícil excluirlo, si es un hijo, se puede distinguir si es menor o mayor de edad.)</p>	<p><b>Modificar agresor por Persona agresora</b></p>

<p>13-Antigüedad del vínculo con el agresor</p>	<p>-Aparecen dificultades en torno a si lo que se registra es el tiempo que hace que conoce la PSV al agresor o el tiempo de la relación sentimental. La mayoría coincide en que se registra desde el inicio del vínculo amoroso y se aclara si se conocen de antes y luego inició la relación amorosa.</p> <p>Consideran que no es tan útil registrar la antigüedad del vínculo pero si el <b>tiempo del maltrato</b>.</p> <p>-Problema: No se puede consignar meses.</p> <p>-El ítem les resulta importante para pensar intervenciones y asesoramiento.</p>	<p>Modificar agresor por Persona agresora</p> <p>Debería poder consignarse otro tiempo (meses, semanas, días) además de año.</p>
<p>14-Inicio del problema/Descripción del inicio del problema</p>	<p>-Se registra como problema lo que la persona llamante registre y reconozca como tal, más allá de de los datos que puedan pesquisar en el transcurso del relato.</p> <p>-Es una construcción entre lo que dice la mujer y lo que ellas van escuchando y devolviendo.</p> <p>-Es muy vago y suelen pasarlo por alto. - Refieren que la descripción del inicio del problema no suele cargarse tanto pero sí el tiempo del maltrato.</p> <p>-Bajo registro de este ítem -no llegan al 35% de registro. Porque tienen que hacer cuentas en medio de una entrevista de violencia, es complicado.</p> <p>-Manifiestan que generalmente se desprende del relato, que no suele preguntarse directamente cuál es la descripción del problema. Hay que ver que se entiende por problema, que registro tiene la persona llamante de problema.</p> <p>-La palabra “<b>problema</b>” hace ruido.</p> <p>-Si no es claro se trata de construir, mediante</p>	<p>Se propone el registro de este ítem a través de <b>intervalos de tiempos</b>. Por ejemplo de 5 a 10 años, de 10 a 15 años, etc</p>

	<p>indagaciones, o en relación al relato que da la persona.</p> <p>-El espacio es corto. Entran 4 o 5 palabras y lo consignan a modo de telegrama. Si hay que explicar algo con mayor profundidad van al relato.</p> <p><u>Problema:</u> que solo pueda cargarse el año.</p>	
15-Tiempo del Maltrato	<p>-Este ítem es FUNDAMENTAL</p> <p>-El tiempo de maltrato tiene que ver con el trabajo que se realiza con la mujer llamante a partir de lo que va relatando. Esto es “<i>hacerle ver</i>” que más allá de eso que ella registra como un hecho puntual de violencia, esta misma viene desde hace más tiempo.</p> <p>-El maltrato no siempre puede consignarse en años, puede ser una sola vez. Uun ejemplo de esto son los casos de abuso o violencia institucional. Esta es una <b>limitación/problema</b> en la categoría que habilita sólo a consignar años o meses.</p> <p>-A algunos les genera confusión los ítems “inicio del problema”/”tiempo del maltrato”, les resulta redundante y hablaría de lo mismo.</p> <p>-Observan que usualmente no se carga, porque no lo manifiesta espontáneamente la consultante y requiere que lo pregunten.</p>	<p>Se propone el registro de este ítem a través de <b>intervalos de tiempos</b>. Por ejemplo de 5 a 10 años, de 10 a 15 años, etc</p> <p>Poder consignar cuando es algo esporádico (ejemplo: abusos, violencias institucionales, etc.)</p>
16-Tipos y modalidades de violencia	<p>-Este ítem sería la parte más clara de la carta, ya que están todos los tipos de violencia.</p> <p>-Se tilda a partir de lo que la PSVG comenta en su relato. No genera inconvenientes, ni se presentan confusiones respecto a los tipos y</p>	<p>Separar: TIPO y MODALIDAD</p> <p>Sugieren que como está la carta se podría colocar (la modalidad) al lado de este</p>

	<p>modalidades de violencia por el hecho de estar incluidas en el mismo ítem. Dado que, si bien están dentro de un mismo apartado o ítem, las mismas se encuentran diferenciadas. Igualmente se considera que deberían estar en ítems separados, para que también ellas puedan hacer esa distinción para cada persona, más allá de que ellas reconozcan qué es qué.</p> <p>-Consideran el ítem como fundamental, para saber a qué se enfrentan. Es de las primeras cosas que preguntan.</p> <p>-Suelen ir marcándolo a partir de lo que dice la PSV y después van preguntando a partir del relato. Luego en relato aclaran que la PSVG lo visibiliza o no.</p> <p>-La Intensidad/Frecuencia se registra en el relato.</p> <p>-La violencia sexual es la más naturalizada, no surge si no preguntan y es más difícil de preguntar. No suelen preguntar directamente si han sufrido violencia sexual, sino que preguntan por el consentimiento.</p> <p>- Se consigna la demanda primaria, no todas las violencias sufridas en toda su vida.</p> <p>-Algo que genera debate es la <b><u>violencia simbólica</u></b>.</p> <p><b><u>Problema:</u></b> Si hay acoso callejero puede ser violencia sexual o también violencia verbal.</p>	<p>ítem o una tras la otra.</p> <p>Agregar: <b><u>violencia digital</u></b></p> <p>Agregar: violencia ambiental.</p> <p>Violencia psicológica debería ir separado de agresión verbal</p> <p><b><u>Proponen la incorporación de subítems:</u></b> Por ejemplo, para la categoría violencia sexual, hay distintos tipos: acoso, violación, etc.</p> <p>Debería desplegarse un renglón al lado de cada tipo y modalidad para poder explicar mejor y no tener que hacerlo en el “relato de la llamada”</p> <p>Que haya un campo para especificar sobre el tipo de violencia: Intensidad / Frecuencia</p> <p>-Deberían contemplarse los aspectos de la salud sexual como indicadores de riesgo y no solo lo vinculado a la violencia física en el ámbito de la sexualidad.</p>
--	--	---

	<p>-En todos los grupos y a lo largo de todos los talleres ha salido el tema de la <b>violencia digital</b>, cómo la misma ha aumentado en el último tiempo y la necesidad de incorporarla en la carta.</p>	
<p>17-Factores de riesgo</p>	<p>-Se destaca la importancia de este ítem, porque da la posibilidad de ser más exhaustiva en la evaluación, dependiendo también de los ítems anteriores. Coinciden en que siempre lo completan</p> <p>-Muchos factores de riesgo se desprenden del relato, y si no surge se pregunta (a menos que se transforme en llamado de emergencia, allí se recaban datos mínimos importantes).</p> <p>-Si no se recaba, se marca como “no respondido” (S/R) .</p> <p>-Si la llamada es una emergencia se pasa directo a los F de riesgo.</p> <p>-Se menciona que se detienen en preguntar uno por uno excepto “intento o ideación suicida”. Otras coinciden en que registran los factores de riesgo que se desprenden del relato, sin preguntarlos puntualmente, a no ser por algo específico. Por ejemplo: La mujer relata que el agresor es violento delante de sus hijos. Esto permite inferir que hay presencia de menores.</p> <p>-Respecto a si <i>Ideación suicida</i> es sobre el agresor o la mujer. Se responde que es sobre la mujer que llama y que <b>hay que separar “intento” de “ideación suicida”</b>.</p> <p>-Respecto a cantidad de embarazos. No suelen completarlo ya que no se le ve mucha utilidad. (5 % de índice de registro)</p>	<p><u>Recomendación:</u></p> <p>El espacio en opción OTROS debe ser más largo</p> <p><u>Se sugieren las siguientes modificaciones:</u></p> <p>- “VÍCTIMA” por <b>“PERSONA EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA”</b>. Actualmente se registra bajo los términos “víctima embarazada”; “víctima discapacitada”)</p> <p>-<b>Discapacitada</b> (revisar esta nominación)</p> <p>-Tentativa de femicidio por intento de femicidio o riesgo de femicidio. (definición más acorde a su tarea.)</p> <p>- “Ancianos/as” por “Adultes mayores”</p>



	<p>-La cantidad de embarazos les parece una pregunta muy sensible, que puede generar una situación incómoda. Tampoco tienen claro <i>por qué tienen que indagar eso</i>. Creen que al momento de evaluar el factor de riesgo es de importancia si la persona está embarazada, la cual está dentro de las opciones a marcar. Por eso no suelen preguntarlo.</p> <p>Intentan registrar si han perdido embarazos por violencia .</p> <p><b>En otros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- puede ir intento de femicidio.</li> <li>-si hubiera alguna otra cuestión que consideran factor de riesgo lo registran aquí.</li> </ul> <p><u>Problema:</u> hay muy poco espacio, hay que abreviar demasiado y terminan consignando en el relato.</p> <p>Respecto a si <i>aparece ejercicio de la prostitución</i>: Refieren que si se habla de eso es por una situación de violencia institucional o por una situación con algún cliente.</p> <p>-PROSTITUCIÓN: En gral refieren que pocas veces han atendido a alguien que refiera ejercer la prostitución. La mayoría no dicen que la ejercen, no surge tanto. Cuando surge, si es un factor de riesgo en general. situaciones de violencias en su trabajo, la calle. No se puede notificar al agresor o se dificulta.</p> <p>Se plantea como un escenario ambivalente. Dado que este trabajo puede no tener que ver en nada con el llamado por una situación de violencia.</p> <p><u>Problema:</u> con el “uso de armas” y “tenencia de armas de fuego”: No queda claro el uso de</p>	<p>-”Presencia de <b>Menores</b>” por presencia de “<b>Niñas/os/e</b>”. Esas denominaciones responden a paradigmas viejos/estigmatizantes.</p> <p>-Diferenciar presencia de hijos de parejas anteriores</p> <p>-Se sugiere separar intento de suicidio e ideación suicida</p> <p>-Separar <b>tenencia de armas</b> de <b>acceso</b> a las mismas.</p> <p><u>Incluir como factores de riesgo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La presencia de denuncia</li> <li>-El incumplimiento reiterado de las medidas.</li> <li>-Convivencia con agresor</li> <li>-Convivencia con familia del agresor</li> <li>-Hijos con discapacidad</li> <li>-Personas mayores a cargo</li> <li>-Si la persona agresora usa su fuerza en su trabajo o tiene habilidades de combate (practica boxeo, karate, trabaja de patovica,</li> </ul>
--	---	--

	<p>armas porque cualquier objeto puede serlo. Suelen tildarlo y especifican en relato de la llamada de qué objeto se trata.</p> <p>-Un F de riesgo no previsto es la SEPARACIÓN o DIVORCIO, cuando la mujer le dice al agresor que se quiere separar, es un F de riesgo cuando éste no quiere aceptarlo. También el momento de hacer la DENUNCIA, sobre todo si conviven, ahí se sugiere que la mujer se vaya a lo de un amigo, algún familiar, por eso muy importante el ítem de las REDES.</p> <p>-En DISCAPACIDAD: es necesario indagar de qué tipo, y si afecta la autonomía de la persona.</p> <p>-Se presentan dificultades en cuanto al registro de este ítem cuando se trata de <b>patologías mentales</b> de la PSVG. Ante esta dificultad los operadores expresan que resuelven consignar como <i>personas con discapacidad cuando se presenta un padecimiento psíquico en la persona llamante</i>.</p> <p>-HIJES: ítem importante a indagar.</p> <p>-Refieren el número de registros de denuncias realizadas por una PSVG puede ser un factor de riesgo.</p> <p>-La <b>presencia de menores</b> complejiza mucho más las estrategias de salida de una persona dado que es un panorama diferente cuando se trata por ej. de una mujer sola, o de una mujer con niños y adultos mayores a cargo. Además, se señala que la presencia de menores y la presencia de ancianos pueden convertirse en factores de riesgo por tratarse de personas que se vean afectadas de manera colateral por</p>	<p>etc.)</p> <p>-Si la persona agresora tiene cercanía a esferas de poder (no solo pensando en poder político estatal sino en otros factores de poder)</p> <p>-Si la mujer manifiesta que se quiere separar/divorcio</p> <p>-PSV <span style="margin-left: 100px;">atravesando</span> puerperio.</p> <p>Agregar como factor de riesgo el no registro del riesgo de la PSVG.</p> <p>Tal vez se podría agregar otra categorización como <u>factores (o situación) de vulnerabilidad</u> en las que se encuentran las PSVG. En la misma poder encuadrar la situación migratoria, la educacional, de salud, económica, situación de calle. Se trata de situar el contexto.</p>
--	--	--

	la situación de violencia.	
18-Red Social y Comunitaria	<p>-Se destaca como un ítem importante, dado que la presencia de una red de contención y apoyo resulta fundamental para salir de la situación de violencia y elaborar estrategias al respecto.</p> <p>-Resulta importante para la valoración del riesgo, ya que la ausencia de Redes lo incrementa.</p> <p>-En general acuerdan en que este ítem no presenta conflictos.</p>	<p>-Que esté en lenguaje inclusivo</p> <p>-Agregar como red “nueva pareja” o “pareja actual”</p> <p>-Agregar “compañeres de trabajo, de militancia, de estudio” y distinguirlos de “allegados”</p> <p>-Incorporar el/la profesional de la salud derivante, ya que en muchos casos se trata de profesionales de salitas, y hospitales cercanos que indican la realización del llamado a la Línea 144.</p> <p>-Inclusión comunidad religiosa (iglesias evangélicas y otras)</p>
19-Derivaciones	<p>-Los ítems “Derivación 1” y “Derivación 2” no están cargados en el sistema, por ende no se utilizan.</p> <p>-Cuando deben especificar el por qué de la no derivación o las especificidades de la misma, optan por cargar la información pertinente en el relato. Ejemplo: si hay derivación en territorio, la detallan con mayúsculas en el relato.</p>	<p>-Agregar categorías más específicas a las opciones de derivación: “Comisaría de la Mujer” (para “Policía”), y “Fiscalía” (para juzgado).</p> <p>-Piensan que sería muy útil si existiera una manera de sincronizar este campo con</p>

	<p>-Los ítems son demasiado amplios en relación a las especificidades de la derivación y la importancia de esta información para la intervención y seguimiento de los casos: <i>“Lo más útil es tener a mano a qué lugar se deriva, más allá del tipo de institución”</i> Ejemplo: Tildan “juzgado”, pero especifican “fiscalía”; tildan “ninguna derivación/no hay recursos”, en situaciones donde sí hay recursos, pero el caso no amerita la derivación. Algo similar puntualizan en torno a la opción “Policía”, ya que no es lo mismo una Comisaría de la Mujer, que una comisaría común.</p> <p>-Existen confusiones sobre la función de este ítem entre los distintos servicios de atención. Se cree que responde a derivaciones pasadas, sin embargo las operadoras señalan que son derivaciones emergentes en la propia llamada.</p> <p><u>-Es un ítem con bajo índice de registro:</u> menos del 50% (se estima que puede ser por la utilización del relato para especificar las derivaciones)</p>	<p>el recursero.</p> <p>En esta línea, si no se utilizan los cuadros de derivación, sugieren retirarlos.</p> <p>-Se propone revisar los datos estadísticos de las derivaciones para reforzar los campos más utilizados en la intervención.</p>
<p>20-Ampliación (sección anexa)</p>	<p>-Esta sección se completa con frecuencia. Señalan que los campos son muy relevantes, pero faltan ítems, está desactualizado.</p> <p>-Se indaga siempre, la identidad a menos que la mujer no quiera decirlo, si es de la fuerza de seguridad y tiene antecedentes. Piensan que es fundamental saber el nombre de la persona agresora. Porque puede no ser siempre la misma persona la que agrede, ser una nueva pareja o ya no la pareja sino el hijo, etc. Cuando hay dos o tres cartas de la misma mujer, se remite al nombre del agresor, si se trata del mismo se unifican las cartas.</p> <p>-Señalan que los datos de la persona agresora emergen del relato y están dispersos en la</p>	<p>-Al articular con las comisarías les preguntan el DNI y el domicilio de la <b>persona agresora</b>. Es un dato muy importante para las notificaciones judiciales. Pero muy rara vez se deja asentado en la carta.</p> <p>-En cuanto a la Actividad Económica (tanto del agresor como de la PSV), se realiza un asesoramiento en cuestión de alimentos. Debería indagarse la posible</p>

	<p>carta (12 al 13, datos del agresor).</p> <p>-Sitúan que son pocos los datos de la persona agresora en relación a la persona en situación de violencia. Algunas mujeres, por ejemplo, brindan dni y domicilio, datos fundamentales para erradicar la denuncia y realizar otras intervenciones judiciales.</p>	<p>situación de emergencia habitacional y las posibilidades del acceso a un empleo digno.</p> <p>-Señalan que los datos básicos de la persona agresora deberían estar más al inicio de la carta (nombre y apellido, vínculo, etc.), e integrarse con ítems previos de similar referencia.</p>
<p>21-Fuerzas de seguridad</p>	<p>-Señalan que es un factor de riesgo para la PSV. Al mismo tiempo, algunas personas en situación de violencia señalan sólo “maltrato verbal/psicológico”, pero el agresor duerme con el arma bajo la almohada o la apoya en la mesa a la hora de comer.</p> <p>-Es importante por la portación de armas, y connivencia policial. Se puede derivar a asuntos internos y puede tener problema laboral; esto se torna perjudicial para la PSV que convive con el agresor, ya que se lo envía al domicilio por cese de actividad.</p> <p>-En estos casos hay resistencia a decir el nombre de la persona agresora por temor a represalias. En localidades pequeñas esta situación se acrecienta porque todes se conocen, y suelen no tomarle la denuncia. El contacto con la línea en estos casos es</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta policía local en las opciones.</li> <li>- Incluir si la persona agresora usa su fuerza en su trabajo o tiene habilidades de combate (practica boxeo, karate, etc.; trabaja de patovica, etc.)</li> <li>- Incluir categoría: “Custodios o personal de personas con poder”</li> <li>- Incluir un ítem “acceso a esferas de poder”. Es un factor de riesgo. (Ej: Hijo del comisario, pertenece a una barra brava, etc.)</li> </ul>

	<p>fundamental, ya que PSV no se expone yendo a la comisaría.</p> <p>-Señalan que en estas situaciones se aclara <u>“acceso a las esferas de poder”</u> porque esto tiene consecuencias, las mujeres tienen miedo de denunciar cuando son policías.</p>	
<p>22- Antecedentes Judicial/Policial</p>	<p>-Es un elemento muy importante ya que el tipo de antecedente indica el grado de riesgo (factor de riesgo). Por ejemplo: si tiene un antecedente de femicidio o intento de femicidio, el riesgo es alto.</p> <p>-Es importante revisar si corresponden a otras causas, o si los antecedentes son de la misma persona que está consultando. Esto permite evaluar las intervenciones previas de los organismos gubernamentales, y si la persona recibió asesoría de género.</p> <p>-Es importante consignar los ilícitos o antecedentes no judiciales que tiene el agresor a nivel general y en relación a la violencia de género. Señalan que esta información se desprende del relato de la llamada.</p> <p>-El equipo de estadística no tipifica el ítem “NR”, sólo trabajan con las respuestas afirmativas. Consideran que ese valor es confuso, ya que puede atribuirse tanto a la falta de registro como al desconocimiento de la persona en situación de violencia.</p>	<p>-Proponen agregar ítem “no sabe”</p> <p>-Sugieren consignar antecedentes no judiciales si los hubiera.</p>
<p>23-Consumo de Alcohol y Drogas</p>	<p>-Se suele identificar a partir de la pregunta sobre el estado del agresor al momento de ejercer violencia (sobrio o bajo el efecto de sustancias). Se consigna como factor de riesgo porque el estado de consumo problemático</p>	<p>Habría que agregar si el agresor presenta algún trastorno psiquiátrico</p>

	<p>genera una mayor violencia por parte del agresor. Asimismo, los fines de semana o feriados, la situación se complejiza y hay mayor cantidad de consultas, debido a que la PSV convive más tiempo con el agresor.</p> <p>-En ningún apartado figura como antecedente el estado psiquiátrico del agresor; estos casos surgen con frecuencia. En muchas ocasiones lo consignan como “discapacidad” y se aclara en el relato. Vale la pena aclarar que la situación psiquiátrica no es esencialmente predictora de la violencia, muchas veces representa la complejidad del vínculo entre la PSV y el agresor: roles de cuidado, etc.</p> <p>-Se afirma que este ítem aparece con frecuencia en el discurso de la persona llamante.</p> <p>-Se reflexiona sobre la importancia de evaluar cuán problemático es el consumo, qué es lo que se consume, y qué genera el consumo en la persona que agrede</p>	<p>Aclarar si es consumo problemático o no de sustancias.</p> <p>Desglosar la categoría; no es lo mismo el alcohol que otras sustancias. Colocar un campo abierto donde esta información se pueda especificar.</p>
<p>24-Nivel Educativo</p>	<p>-Es un ítem que no suele consignarse. No tiene valor para la intervención, es estadístico.</p> <p>-Suele desprenderse del ítem “actividad económica”</p> <p>-Se pregunta con especial énfasis cuando la llamante está interesada en ingresar al programa PotenciAR Trabajo, donde podría terminar sus estudios.</p> <p>-En guardias de T.N. según refiere operadora presente, es hábito completar todos los ítems de la carta. Es importante porque estas preguntas finales a veces permiten detectar</p>	<p>-Se sugiere su indagación cuando se vincula a la demanda concreta, por ejemplo, como una estrategia de salida integral de la violencia. Resulta una herramienta para la PSVG cuando la demanda tiene que ver con la situación socioeconómica de la persona.</p>

	que la PSVG no tiene ingresos y puede tramitarse una ayuda.	
25-Tipo de vivienda	-Es un ítem importante. Debería estar entre los primeros ítems porque es información importante a la hora de evaluar el riesgo y la estrategia de intervención. Es imposible hacer cualquier intervención sin tener esta información. Las medidas cautelares suelen tener que ver con la vivienda, también las medidas de fondo.	-Debería poder consignarse si la vivienda es del agresor o de la familia del agresor.  -En caso de que la vivienda esté alquilada, se sugiere referir quién paga la renta.  -No aparece entre los valores previstos "en situación de calle"
26-Actividad Económica	-Su valor es fundamental, siempre surge la cuestión económica en el relato. La independencia económica está relacionada con el grado e intensidad de la violencia. En ocasiones, es clave para el egreso del hogar.  -No está <b>el trabajo en negro</b> . Puede tener un trabajo de hace muchos años, no una changa, pero no estar en blanco. Tampoco surge esta opción en "persona en situación de violencia".  -Igual que con "educación" la misma operadora dice: "tenemos incorporado preguntarlo, para completar la carta antes de terminar la llamada. Incluso dejamos registro de cuáles son sus ingresos, a veces es trabajadora formal, otras veces ama de casa y cobra la AUH, otras veces no tiene ningún tipo de ingreso." Las asistentes de hogares ayudan a gestionar ingresos y, en el caso de las personas migrantes, colaboran con la tramitación del DNI.  -En la categoría "no trabaja, pero tiene	-Falta la categoría "no trabaja, busca, pero tiene ingresos" (algun programa estatal). Suele darse esta opción, que buscan trabajo y cobran AUH, por ejemplo.  -Debería ir en un ítem aparte si cobra AUH o algún subsidio específico.  -Trabajo formal o informal, monotributista. No está como opción en la carta, y es importante, ya que permite conocer si tiene obra social, por ejemplo.  -El trabajo por cuenta propia dentro/fuera del hogar se piensa como estrategia de salida, para calcular cuándo y en que horarios puede estar o no la



	<p>ingresos”: no es lo mismo que cobre AUH, sea jubilada, tenga ingresos porque cobra un alquiler o una pensión por discapacidad. Habría que repensar esas categorías</p>	<p>persona agresora.</p> <p>-Este anteúltimo ítem se señala como el más problemático de registrar. Las operadoras sugieren repensar estas categorías de rentas, en otras más específicas. No es lo mismo que perciba jubilación, que pensión por discapacidad, que un alquiler.-</p> <p>-Sugieren la incorporación de las categorías “trabajo formal/trabajo informal (trabajo en negro)”, y si percibe una asignación estatal por contraprestación.</p>
27-Acceso al nro. telefónico	<p>-No se indaga. Comentan que la difusión masiva de la línea hace que el acceso sea múltiple y diverso.</p> <p>-Debaten en torno a la estrategias de difusión de la línea, y plantean la necesidad de comunicaciones más concretas sobre la función de la línea para evitar llamadas que no cubren la demanda, o exceden el eje de intervención.</p>	<p>-Surge la reflexión sobre la importancia de una buena campaña en relación a las funciones de a línea</p> <p>-Estaría bueno que en el valor “ONG”, se despliegue un espacio para consignar cuál, ya que puede servir para agregar al recursero</p>
28-Indicadores de Salud	<p>-Debe aclararse que estos ítems refieren a la persona en situación de violencia.</p> <p>-Señalan que el valor “Depresión” no presenta criterios indicadores claros; no se trata de “tristeza”, o “angustia”, tiene que registrarse</p>	<p>-Incorporar ítem sobre “tratamiento psicológico en curso”</p>

	<p>en función de un diagnóstico. Puede tratarse de una depresión sin diagnóstico (subclínica) o de un proceso similar sin que se presenten todos los síntomas del cuadro clínico, como por ejemplo en crisis de angustia/ansiedad.</p> <p>-Si el padecimiento psicológico es anterior a la situación de violencia, puede considerarse “factor de riesgo”.</p> <p>-Los valores “trastorno del sueño” y “trastorno de la alimentación”, aparecen con frecuencia.</p> <p>-Aparece mucho el cuadro “ataque de pánico” (no figura en los ítems el trastorno de ansiedad).</p> <p>-El ítem “consume alcohol o drogas” les parece inadecuado, despectivo, siempre que se pregunta la persona se siente ofendida. Por esta razón no suelen preguntarlo.</p> <p>-No aparece el abandono de tratamientos médicos a raíz de la situación de violencia. Ocurre en pacientes con enfermedades oncológicas, por ejemplo.</p> <p>-En Hogares se trata de acompañar a las personas que llegan con un tratamiento previo (turnos, medicación, chequeos de rutina ginecológicos)</p>	<p>-Agregar “enfermedades de transmisión sexual producto de la violencia (sin consentimiento ni protección)”.</p> <p>“No está intentos de suicidio (En factores de riesgo está, pero no está claro si lo evalúan en la PSVG o en el agresor)</p> <p>-Podría incorporarse el ítem “quebraduras, pérdida de piezas dentales, etc”.</p> <p>-En cada indicador debería desprenderse si hace tratamiento o no (a veces tiene hpv y el agresor no le deja hacerse los controles).</p> <p>-Poder indicar si usa o tiene acceso a métodos anticonceptivos.</p> <p>-Podría haber un ítem: discontinuidad o abandono de los tratamientos médicos.</p>
<p>29-Consultas por esta causa</p>	<p>-Suele salir del relato si hay un recorrido previo.</p> <p>-Suele haber confusión con el juzgado si es civil, de flia, penal. Si hay causa penal..</p>	<p>-Faltaría “Organización feminista” (Orga o Colectivo de militancia).</p>

<p>30-Medidas cautelares vigentes</p>	<p>-Es un ítem fundamental. Durante la pandemia no vencen las medidas cautelares, eso facilita la intervención y protección de las PSVG.</p> <p>-Si el agresor no está notificado lo especifican</p> <p>-No se especifica si la restricción perimetral abarca o no a los hijos.</p>	<p>-Falta ítem “dispositivo dual” (tobillera), que es diferente al botón antipánico.</p> <p>-Falta secuestro de armas</p> <p>-Debería poder consignarse aquí si las medidas están vigentes y no tener que ponerlo en el relato. Agregar: si el agresor ha sido notificado. Como ítem: medidas notificadas/medidas sin notificar.</p> <p>-Falta restitución al hogar</p> <p>-Falta “Prohibición de todo contacto” y “Cese de hostigamiento”.</p>
---------------------------------------	---	---

#### 2.4.2. Sobre las definiciones operacionales.

Se detectaron en algunos de los ítems de la Carta, imprecisiones y/o divergencias en la interpretación que hacen de los mismos los y las operadoras/es.

Como se indicó en el punto 3.a. en las recomendaciones de revisión propuestas se han dado algunas definiciones preliminares que podrían recuperarse para el diseño de un Instructivo que acompañe la nueva versión del Instrumento.

No hemos elaborado en esta presentación ese Instructivo dado que preferimos dejar abierta la propuesta de indicadores e ítems a incluir o revisar, para que posteriormente los Equipos técnicos del Ministerio definan cuáles de ellos serán considerados en una nueva versión del Instrumento.

Una vez definido el mismo, resultará deseable consensuar criterios que contribuyan a homogeneizar los registros, haciendo más convergentes las interpretaciones en cada caso.

#### **2.4.2. Sobre los campos abiertos:**

Una consideración aparte ameritan los campos abiertos, dado que ellos presentan dificultades de forma y de contenido, tal como se comentan en las siguientes situaciones:

##### **2.4.2.1. Relato de llamada:**

Por una parte se advierte que no hay criterios comunes y consensuados sobre cómo organizar el “relato”.

Dada la heterogeneidad de perfiles profesionales y de formación los sesgos en la escucha y el registro pueden variar sensiblemente.

Los acuerdos deberían atender a los aspectos de forma (por ejemplo: referidos a cómo incluir citas textuales o parafraseadas, cómo usar el lenguaje inclusivo –considerando que éste puede dificultar luego la identificación del género de la persona de la que se habla, etc.).

De igual modo, resultaría útil establecer criterios para la redacción, y para la síntesis expositiva.

Se advierte también que el diseño de la base limita en extensión el registro de este campo, generando la apertura de otros registros para poder completarlo.

Se sugiere también hacer un relevamiento de una muestra de casos para observar y analizar qué información de la regularmente cargada en este campo, se reitera y podría derivarse a otros campos, de modo tal de reducir en todo lo posible la información a volcar en el Relato.

El diseño de solapas desagregadas –pero vinculadas al caso- para las distintas consultas (1°, 2°, etc.) facilitaría también el registro y la recuperación de la información cargada en el Relato.

##### **2.4.2.2. Campos abiertos asociados a distintos ítems:**

Los aspectos señalados para el campo Relato, pueden hacerse extensivos a todos los campos abiertos que en general aparecen acompañando otros campos, con el objeto de especificar y ampliar la información del campo vinculado: extensión de caracteres, criterios formales de registro, nominalizaciones pre-acordadas, etc.

En la propuesta de revisión de los indicadores (presentada en el punto 3.a), se ofrecen algunos comentarios ampliatorios al respecto.

## 2.5. SOBRE LAS INDICADORES DE EVALUACIÓN/PREDICCIÓN DE RIESGO.

La Carta contempla un apartado denominado “Factores de Riesgo”.

Se advierten, sin embargo, la omisión de algunos indicadores que resultaría deseable incluir por su relevancia para la evaluación del riesgo. De igual modo se incluyen allí algunos ítems que no conforman estrictamente indicadores de riesgo. Se observa también una presentación diagramática que no facilita su correcta visualización

Conforme con ello se sugiere en primer lugar un reordenamiento de los contenidos contemplados, que facilite la identificación y discriminación de los indicadores específicos.

En segundo lugar, se recomienda la inclusión de otros indicadores, no contemplados en la versión actual de la Carta.

En el listado que se ofrece seguidamente se recuperan indicadores ya disponibles en la Carta, se excluye otros y se agregan los sugeridos. Para la confección del listado se tuvieron en cuenta las recomendaciones surgidas de los Talleres, la evidencia disponible sobre el tema, y los principales instrumentos de evaluación de riesgo que han sido validados en distintos ámbitos y regiones (Arbach y Folino, 2021; Campbell et. al, 2003; Castro Martín et.al. ; 2008; D’Angelo, et.al.; González Álvarez et.al, 2018; Kropp et.al., 1995; López-Ossorio et.al., 2021; E. Roffler et.al., 2012; Safranoff, 2017).

En algunos casos se incluyen también precisiones adicionales a los indicadores ya disponibles.

Se agregan separadamente otro conjunto de indicadores que conforman lo que denominamos “condiciones potencialmente agravantes” y otro de “terceros expuestos o en riesgos”.

Los indicadores o especificaciones sugeridas se indican en subrayado.

En grisado se indican los de mayor relevancia, según surge de las investigaciones en la materia.

### 2.5.1. Indicadores de riesgo (disponibles, modificados y sugeridos):

- i. Amenaza de Muerte
- ii. Uso de Armas (blancas o de fuego) de modo intimidatorio hacia la PSVG

- iii. Lesiones /Hospitalizaciones por violencia (de la PSVG)
- iv. Intento o amenaza suicida de la PA
- v. Tentativa de Femicidio
- vi. Restricción de la Libertad /de la participación social (PA limita los movimientos, salidas, etc. de la PSVG)
- vii. Incumplimiento de medidas judiciales (o equivalentes) por violencia por parte de PA
- viii. Antecedentes delictivos/penales por violencia de la PA
- ix. Antecedentes delictivos/penales por otras causas de la PA
- x. Celotipías /celos exagerados /control constante por parte de la PA a la PSVG

### 2.5.2. Condiciones potencialmente agravantes:

- i. Víctima discapacitada
- ii. Víctima embarazada /en puerperio
- iii. Escasa o nula conciencia del riesgo por parte de la PSVG
- iv. Aislamiento (sin red social /familiar ampliada)
- v. Intento / Ideación Suicida / Depresión grave en PSVG
- vi. Convivencia con hijos/a de otra pareja de la PSVG
- vii. En proceso reciente (menor de un año) de separación y/o abandono de l hogar de convivencia por parte de la PSVG
- viii. PA con problemas laborales importantes y/o desempleado
- ix. PA con problemas psiquiátricos graves
- x. Consumo problemático de sustancias y/o alcohol (PA)
- xi. PSVG en ejercicio de la prostitución y/o condición de servidumbre o equivalente
- xii. PA forma parte de fuerzas armadas o de seguridad y/o tenencia de armas de fuego

### 2.5.3. Terceros en riesgo:

- i. Presencia de Menores
- ii. Presencia de Adultos mayores
- iii. Presencia de otro/as personas discapacitadas

Para la evaluación del riesgo se sugiere también identificar diferencialmente los distintos tipos de violencia sufridos por la PSVG, según una ponderación como la que se presenta a continuación, facilitando también su visualización en la presentación de

la Carta. También en este caso se agrega un tipo de violencia que ha sido sugerido por los y las participantes de los Talleres:

	Bajo	Medio	Alta	Extrema	Sin datos
i. <b>Violencia física</b>					
ii. <b>Violencia psicológica</b>					
iii. <b>Violencia sexual / reproductiva</b>					
iv. <b>Violencia económica y/o patrimonial</b>					
v. <b>Violencia simbólica</b>					
vi. <b><u>Violencia ambiental</u></b>					
vii. <b>Violencia política</b>					
viii. <b><u>Violencia digital /cibernética /virtual</u></b>					

En base a los indicadores propuestos, las condiciones agravantes, los terceros en riesgo, y la evaluación del perfil de la violencia, se sugiere la elaboración de un **ÍNDICE COMBINADO DE EVALUACIÓN DE RIESGO**, que permita disponer de criterios confiables y rápidos para orientar la intervención.

Deseablemente, el sistema debería facilitar de forma automática una estimación de riesgo, a partir de un algoritmo que recupere esta información, arrojando valores conforme a una «escala» del siguiente tipo (se indica sólo a título de sugerencia):

1. No se registra.
2. Bajo.
3. Medio.
4. Alto.
5. Extremo.
6. Sin dato.

La escala de riesgo no puede ser sólo aditiva, puesto que algunos de los ítems tienen la suficiente relevancia como para arrojar una valoración de riesgo alto o extremo por sí solos. Tal es el caso de “intentos de femicidios” (aunque en esos casos lo esperable será la convergencia de múltiples indicadores de riesgo, igualmente positivos).

Conforme con ello, para la estimación del índice global, deberá evaluarse la relevancia relativa de cada ítem conforme a una ponderación cualitativa diferenciada.

La sugerencia que proponemos es que tentativamente, los indicadores de riesgos se valoran con respecto a una escala equivalente a la del “tipo de violencia”. En distintos niveles de gris se marcan los niveles de mayor intensidad de violencia. En el caso de “Intento de femicidio” sólo se habilita la opción “Extremo”, y en el de “amenaza” la opción “Alto” y “Extremo”, dado que cualquiera de esos antecedentes constituye un indicador de alto riesgo.

	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Extremo	S/D.
i. Amenaza de Muerte						
ii. <u>Uso de Armas (blancas o de fuego) de modo intimidatorio hacia la PSVG</u>						
iii. <u>Lesiones /Hospitalizaciones por violencia (de la PSVG)</u>						
iv. <u>Intento o amenaza suicida de la PA</u>						
v. Tentativa de Femicidio						
vi. <u>Restricción de la Libertad (PA limita los movimientos, salidas, etc. de la PSVG)</u>						
vii. <u>Incumplimiento de medidas judiciales (o equivalentes) por violencia por parte de PA</u>						
viii. <u>Antecedentes delictivos/penales por otras causas de la PA</u>						
ix. <u>Antecedentes delictivos/penales por otras causas de la PA</u>						
x. <u>Celotipías /celos exagerados /control constante por parte de la PA a la PSVG</u>						



## **2.6. SOBRE EL DISEÑO E INTERFAZ USUARIO/AS DE LA CARTA:**

### **2.6.1. Criterios para la recuperación de la información.**

Como parte de las reflexiones y consideraciones surgidas en los Talleres, se detectó la existencia de importantes dificultades para la recuperación de información a partir de la base de datos disponible.

La necesidad de recuperar registros, datos de consultantes, etc. puede surgir por diversas razones, pero el acceso ágil y rápido se hace especialmente relevante cuando se tienen que identificar llamadas por re-consultas.

En tal sentido, se sugiere habilitar dos o tres «campos de identificación», que funcionen como criterios de recuperación independientes, de modo tal que si alguno de ellos falla (por problemas de errores en el registro de los mismos, por ejemplo) puede accederse al caso por otros medios.

Si se dispusiera de más de un criterio, y/o de criterios combinados podría agilizarse este procedimiento.

### **2.6.2. Acceso georeferenciado a recursero, por enlace directo, según banda horaria.**

Otro de los temas que presentó demanda de revisión, refirió al acceso de información sobre recursos para la derivación de las consultas.

Se hizo reiterada referencia al “recursero” señalando las dificultades que se presentan cuando la información está desactualizada, por los perjuicios que ocasiona al/la consultante, en desmedro también de la calidad de la intervención.

En tal sentido, y considerando los aspectos directamente vinculados a la gestión y contenidos de la Carta, se sugiere la habilitación del vínculo directo al Recursero (que entendemos existió en algún momento), desde algún ítem/link disponible en la propia Carta.

De igual modo se sugiere se diseñe de tal modo que el acceso se filtre por criterios “georeferenciados” en función de la localización de la persona motivo de consulta.

Por supuesto para que ello sea efectivo y responda a las necesidades de la intervención se requiere la regular actualización de los recursos disponibles en los distintos municipios y distritos de la Provincia (vehiculizable probablemente a través de los y las referentes de las Mesas Locales). Entendemos que este asunto excede a las

cuestiones estrictas de los contenidos de la Carta que aquí nos ocupan, pero sin duda están directamente articuladas con la dinámica de su uso en la intervención.

## **2.7. CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE LA GESTIÓN DE LA INTERVENCIÓN Y USO DE LA CARTA:**

Directamente vinculados a los temas observados en el punto anterior, y encuadrado también en el capítulo de *gestión de la intervención*, se detectaron las siguientes cuestiones:

### **2.7.1. Definición sobre el perfil y alcance de la línea para orientar la demanda:**

Conforme a las valoraciones y comentarios recopilados se advierte la necesidad de precisar mejor la comunicación y oferta pública de la línea (a través de los distintos canales en los que esa difusión se realiza). Esa precisión redundaría en una disminución de las llamadas motivadas por demandas que no corresponde o no pueden ser asistidas por los Equipos de la Línea.

La atención de llamadas que “no corresponden” al servicio que brinda la Línea ocupa, demora y en ocasiones inquieta a las operadore/as en tanto no pueden responder a las demandas, al tiempo que frustra a la persona que consulta por esas otras causas.

Se sugiere de todos modos, evaluar algún criterio de registro de estas llamadas para que la institución pueda tener un control del número relativo de ellas sobre el total de llamadas.

Por otra parte, las llamadas por razones de violencia extrema y riesgo inminente no pueden ser vehiculizadas directamente por la Línea 144, requiriendo la articulación con el 911, lo que supone para la persona en situación de violencia la demora en la respuesta y consecuentemente el incremento del riesgo.

### **2.7.2. Articulación con el 911 –en doble dirección:**

Se reportaron por parte de las/os participantes en Talleres un sinnúmero de dificultades en la articulación entre la línea 144 y la 911.

Esas dificultades refieren al vínculo, acceso y comunicación con la línea 911, como a la competencia de los y las operadore/as de la 911 para la adecuada orientación y

asistencia a las personas consultantes por causas de violencia por razones de género. Entre los aspectos que se consideran en torno a estos temas se incluye también la gestión de los móviles policiales cuando son enviados a domicilio de la persona en situación de violencia.

Resultaría muy recomendable establecer con el 911 algún tipo de convenio para agilizar la comunicación con la 144, en ambos sentidos: desde el Ministerio de las Mujeres al de Seguridad y como desde el de Seguridad al del Ministerio. Este asunto cobra especial relevancia en los casos que demandan asistencia inmediata.

De igual modo resultaría deseable profundizar la capacitación para el personal de la 911, que contribuya a mejorar la orientación en la derivación, la asistencia y la evaluación de los casos de violencia por razones de género que ingresan directamente por esa línea o que son derivados a ellos por las 144.

### **2.7.3. Datos de identificación y recuperación de la información.**

Entre los aspectos que presentaron dificultades en la intervención vinculados a la gestión de la Carta, se cuentan las dificultades para recuperar la información.

Resultaría deseable mejorar o precisar los campos de “identificación” del/la Consultante, para facilitar la recuperación de la información, especialmente cuando se atienden a “re-consultantes” y/o cuando se hacen “seguimientos de casos”.

De igual modo, podría resultar útil disponer visualmente de una pestaña diferenciada para distinguir: 1er. consulta, de las consultas de seguimiento (este tema se amplía más abajo).

### **2.8. CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE EL DISEÑO DE LAS BASES Y EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Los niveles y calidad de los registros parecen variar significativamente cuando llama la PSVG o cuando llaman otras personas. Conforme con ello puede resultar relevante y prudente hacer salidas diferenciadas –filtradas– según este criterio. En especial para procesamientos exhaustivos.

Se sugiere en tal sentido discriminar y/o evaluar la calidad y exhaustividad de la información considerando ambas situaciones, y procesando la información con bases segmentadas según este criterio.

Otro asunto que ganaría en riqueza y potencialidad de la información producida, refiere a la identificación diferenciada de la PSVG de la PA.

Si fuera posible disponer de bases de datos relacionadas por algún campo de IDENTIFICACIÓN, se podría disponer de información correspondiente a tres universos de hechos vinculados, pero al mismo tiempo independientes:

- i. Las intervenciones.
- ii. Las Personas en Situación de Violencia (PSVG).
- iii. Las Personas Agresoras (PA).

Una base de datos de “Agresore/as” facilitaría la identificación de casos de reincidencia de violencia dirigida a la misma persona o a distintas personas.

Permitiría también un seguimiento de estas Personas Agresoras, brindando la posibilidad de transferir esa información al ámbito judicial (o para eventuales registros de personas violentas).

Aunque el tema excede a los objetivos de este trabajo, se deja señalado ya que sin duda redundaría también en la facilitación de los registros y en la identificación de los casos de sujetos con antecedentes y reincidencia, en la intervención que realizan las y los operadores/as de la Línea.

## **2.9. CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA PRODUCCIÓN, USO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRODUCIDA AL INTERIOR DE LOS EQUIPOS DEL MINISTERIO:**

Se propone implementar un “circuito de producción/análisis” que incluya protagónicamente a las operadoras de la línea 144 y a todo/a otro/a persona involucrada en la actividad de generación de la información.

Para ello se propone:

- i. Realizar Encuentros/Talleres para la discusión /reflexión sobre los contenidos del Instrumento con los Equipos de producción de la información:
  - En base a informes de resultados discutir con las operadoras la importancia de la información que falta o se registra mal y podría ser relevante para el análisis de la demanda asistencial.  
Ej. “edad del agresor”.

- ii. Elaborar Informes en base a procesamientos y análisis de la información por parte del Equipo específico de la Línea.
- iii. Realizar Encuentros/Talleres para la discusión/reflexión de los resultados con el objeto de evaluación de la práctica, la revisión de los resultados según la calidad de la información producida, etc. Integración, articulación e intercambio entre áreas del Ministerio.
- iv. Elaboración de informes que contengan recomendaciones y análisis surgidos de los Encuentros/Talleres.
- v. Proponer Jornadas abiertas -convocando a otros sectores, ámbitos, participantes- en las que el personal de la Línea pueda presentar “Casos” o “Análisis de resultados de informes estadísticos” como un espacio reflexivo de intercambio de experiencias (por ejemplo, con Equipos de Comisaría de la Mujer, Línea 911, etc.).

Entendemos que la “apropiación de la Carta de Llamadas” por parte de las personas que producen la información, implicándolas en las distintas etapas de esa producción (desde su generación hasta el análisis y reflexión de lo producido) tiene múltiples beneficios. Por una parte para las propias productoras o productores de la información, porque los y las invita a una relación menos enajenada y burocratizada con el Instrumento. En segundo lugar, porque la producción más comprometida y motivada, contribuirá a la mejor calidad de la información producida.

## **2.10. BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA COMO APOYO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS (para el apartado de Instrumento e indicadores de riesgo).**

Alemán, M. (2010). Detección de violencia basada en género: Análisis de situación del sistema de atención primaria de salud en Ciudad de Buenos Aires. *Revista Argentina de Salud Pública*, 1(5):22-27.

Arbach y Folino J. (2021). Valoración del riesgo de reincidencia en imputados por violencia contra la pareja: un estudio longitudinal con la Guía SARA. *Anuario de Psicología Jurídica*, 31, 35-44. <https://doi.org/10.5093/apj2021a4>.

Campbell, J. et. al (2003) Risk Factors for Femicide in Abusive Relationships: Results From a Multisite Case Control Study. *American Journal of Public Health* July 2003, Vol 93, No. 7.

Casique, I. (2010). Factores de empoderamiento y protección de las mujeres contra la violencia. *Revista mexicana de Sociología*, 72(1), 37-71.

Castro, R., y Casique, I. (2009). Violencia de pareja contra las mujeres en México: una comparación entre encuestas recientes. *Notas de población*. CEPAL: S. de Chile.

Castro Martín, T., García, T. M., y González, D. P. (2008). Tipo de unión y violencia de género: una comparación de matrimonios y uniones consensuales en América Latina. En Rodríguez Wong L. L (organizadora) *Población y salud sexual y reproductiva en América Latina, Serie Investigaciones N° 4*. Río de Janeiro: ALAP Editor.

Cerruti, P. (2017). La problematización de la violencia de género como práctica del terrorismo de Estado en la Argentina: consideraciones genealógicas y análisis de sus modos recientes de formalización jurídica. *el@ tina. Revista electrónica de estudios latinoamericanos*, 15(58), 1-15.

CINEA-UNTREF (2016). Ni una menos. Estudio de opinión pública en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Recuperado de:  
[http://untref.edu.ar/wpcontent/uploads/2016/06/Estudio\\_Ni\\_Una\\_Menos.pdf](http://untref.edu.ar/wpcontent/uploads/2016/06/Estudio_Ni_Una_Menos.pdf)

CNM (Consejo Nacional de las Mujeres) (2008). 3° Informe de evaluación de resultados información producida por servicios usuarios del instrumento de registro de casos de violencia familiar. Recuperado de: [www.cnm.gov.ar](http://www.cnm.gov.ar)

Cóccaro, P. E., Corrales, L., Deambrossi, A., Iribarne, M., & Pisano, M. F. (2018). Rutas críticas de niñas y adolescentes afectadas por la violencia: contribuciones para pensar las estrategias de intervención. In *II Congreso Internacional de Victimología* (Ensenada, 2018).

Coker, A. L., Smith, P. H., McKeown, R. E., y King, M. J. (2000). Frequency and correlates of intimate partner violence by type: physical, sexual, and psychological battering. *En: American journal of public health*, 90(4), 553.

Coleman, D.H., and Straus, M.A. (1983) Alcohol abuse and family violence. In: Gotheil, E.; Druley, K.A.; Skoloda, T.K.; and Waxman, H.M., eds. *Alcohol, Drug Abuse, and Aggression*. Springfield, IL: Charles C Thomas, pp. 104-124.

Collins, P. H. (2008): *Black feminist thought: knowledge, consciousness and the politics of empowerment* Routledge: New York, 4.ª ed.

Conicella, V., Conti, E., y Sanjurjo, M. I. (2016). Territorio, violencias de género y políticas públicas: repensando procesos de intervención en escenarios complejos. In *VI Coloquio Interdisciplinario Internacional "Educación, Sexualidades y Género"*. IV Congreso Género y Sociedad.

D'Angelo, L. A. y Hubez, G. A. (2019). Primer estudio nacional sobre violencias contra la mujer. Basado en la International Violence Against Women Survey (IVAWS). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina.

Devries, K. M., Mak, J. Y., Garcia-Moreno, C., Petzold, M., Child, J. C., Falder, G., & Watts, C. H. (2013). The global prevalence of intimate partner violence against women. *Science*, 340(6140), 1527-1528.

Dirección Provincial de Situaciones de Alto Riesgo y Casos Críticos, Ministerio de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual (2020) Informe Anual 2020.

Recuperado de:

<https://ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar/drive/archivos/casos%20cr%C3%ADticos%202020.pdf>

Fernández, A. M. (2012). Femicidios: la ferocidad del patriarcado. *Nomadías*, (16), pp. 47-73.

Fernández, A.M (2017) Las lógicas sexuales actuales y sus composiciones identitarias. En: Meler (comp.) *Psicoanálisis y género. Escritos sobre el amor, el trabajo, la sexualidad y la violencia*. Buenos Aires: Paidós.

Garcia-Moreno C et al. (2005) Estudio multipaís de la OMS sobre salud de la mujer y violencia doméstica contra la mujer: primeros resultados sobre prevalencia, eventos relativos a la salud y respuestas de las mujeres a dicha violencia. Ginebra, Organización Mundial de la Salud.

González, M. (2020) *Todo lo que está bien no es lo que parece: acceso a la justicia en casos de violencia de género y salud mental*. La Plata: EDULP.

González Álvarez, J. L.; López Ossorio, J. , Muñoz Rivas, M. (2018) *La valoración policial del riesgo de violencia contra la mujer pareja en España – Sistema VioGén*. Madrid: Ministerio del Interior y Universidad Autónoma de Madrid.

Heise L, Garcia Moreno C. (2003) *La violencia en la pareja*. En: Krug EG et al., eds. *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Publicación Científica y Técnica No.588. Washington, D.C., Organización Panamericana de la Salud, 2003:95–131.

Kropp, R., Hart, S. D., Webster, C. D. y Eaves, D. (1995). *Manual for the Spousal Assault Risk Assessment Guide (2a Edición)*. British Columbia Institute on Family Violence. Y traducidas al español: Kropp, R., Hart, S. D., Webster, C. D. e Eaves, D. (2005). S.A.R.A.

*Manual para la valoración del riesgo de violencia contra la pareja*. (A. Andrés- Pueyo y S. López-Ferré, trad.). Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona. Versión para Argentina, Jorge Folino.

Lagarde, M y de los Ríos, M (2006 [1976]). "Prólogo" e "Introducción", en Diana Russell y Jill Radford, *Feminicidio: la política del homicidio de mujeres*, México, UNAM, pp. 15-27.

López-Ossorio, J. J., González-Álvarez, J. L., Loinaz, I., Martínez-Martínez, A. y Pineda, D. (2021). Intimate partner homicide risk assessment by police in Spain: VPR5.0-H the dual protocol. *Psychosocial Intervention*, 30(1), 47-55.  
<https://doi.org/10.5093/pi2020a16>

López-Ossorio, J. J., González-Álvarez, J. L., Pueyo, A. (2017). Eficacia predictiva de la valoración policial del riesgo de la violencia de género. *Psychosocial Intervention* 25 (2016) 1-7

Ministerio de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual (2020) Análisis sobre los intentos de femicidios identificados en la Línea 144 PBA. Recuperado de:  
[https://ministeriodelasmujeres.gba.gov.ar/pdf/analisis\\_intento\\_de\\_femicidio.pdf](https://ministeriodelasmujeres.gba.gov.ar/pdf/analisis_intento_de_femicidio.pdf)

Miramontes, M. M. y Mañas, I. (2018). Vinculación afectiva al agresor en la mujer joven víctima de violencia de género tras la separación. *Revista de psicología* (Santiago), 27(1), 65-76.

Naciones Unidas (2011) Directrices para la producción de estadísticas sobre la violencia contra la mujer: Encuestas estadísticas. Nueva York: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales División de Estadística. Naciones Unidas.

Observatorio de Igualdad de Género, CEPAL (2019). Registro Nacional de Femicidios de la Justicia Argentina. Datos estadísticos del Poder Judicial. Recuperado de:  
<https://www.csjn.gov.ar/omrecopilacion/docs/informefemicidios2018.pdf>

Oficina de Violencia de Género (2019). Informe Estadístico Anual. Recuperado de:  
<http://www.ovd.gov.ar/ovd/verMultimedia?data=3944>

Rodríguez, L. F. (2016). Hacia el aprovechamiento de los registros administrativos para medir la violencia contra la mujer en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Master's thesis, Buenos Aires: FLACSO. Sede Académica Argentina).

E. Roffler et.al. (2012) *Sistemas de registro e información sobre violencia contra la mujer. Aportes desde la perspectiva de género*. Buenos Aires: Ed. UNICEF.

Ruiz, R. A. (2019). Diferencias entre femicidios precedidos y no precedidos por la separación de la pareja. *Revista Española De Investigación Criminológica*, 17, 1-24.  
<https://doi.org/10.46381/reic.v17i0.167>.

Russell, Diana y Jill Radford (2006). *Feminicidio: la política del homicidio de mujeres*. México Distrito Federal: UNAM



Safranoff, A. (2017) Violencia psicológica hacia la mujer: ¿cuáles son los factores que aumentan el riesgo de que exista esta forma de maltrato en la pareja?. En: Salud Colectiva [online]. 2017, v. 13, n. 4, pp. 611-632. Disponible en: <https://doi.org/10.18294/sc.2017.1145>. ISSN 1851-8265.

Sagot, M. y Carcedo A. (2000). La ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina. Washington: OPS.

Shrader, E., & Sagot, M. (1998). La ruta crítica que siguen las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar: protocolo de investigación. Organización Panamericana de la Salud.

Teodori, C. (2015). A los saltos buscando el cielo: Trayectorias de mujeres en situación de violencia familiar. Buenos Aires: Biblos.

UNODC. (2019). Global Study on Homicide: Gender-related killing of women and girls. United Nations Office on Drugs and Crime. Vienna.

Ynoub, R. (2011) Guía Metodológica para la aplicación de un instrumento de registro de casos de violencia contra la mujer en el ámbito de las relaciones familiares. Buenos Aires: Ed. AECID. Agencia de Cooperación Española y Consejo Nacional de las Mujeres. Reuniones previas a la XXVII Reunión de Ministras y altas autoridades de la Mujer del MERCOSUR. (RMAAM)

Ynoub, R. (2011b) "Diagnóstico Regional: Indicadores en Violencia Doméstica basada en género en el MERCOSUR" (2011). Ponencia presentada en el XXVII Reunión de Ministras y altas autoridades de la Mujer del MERCOSUR. (RMAAM). Brasilia: REM – AECID Agencia de Cooperación Española. Cancillería Argentina.

Ynoub, R. y Colombo, G. (1998) Construyendo el Saber desde la Práctica. Manual Metodológico para el uso de un Instrumento de Registros de Casos de Violencia Familiar. Buenos Aires: Ed. UNICEF-Consejo Nacional de las Mujeres. ISBN: 987-95744-2-7

Ynoub, R.; Tajer, D. y Huggins, M. (compiladoras) (1997) "Relatoría de la Oficina de Trabajo: Género y Salud Colectiva". Buenos Aires: Ed. Asociación Latinoamericana de Medicina Social. Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo.

Ynoub, R. Colombo, G. (2006) Violencia Familiar contra la Mujer, en la etapa de embarazo, parto y puerperio: La mirada de los profesionales de un servicio público de maternidad y obstetricia. Revista Argentina de Sociología. Publicación Internacional del Consejo de Profesionales en Sociología. Miño y Dávila. Ed. Pag. 73-99 Año 4 Nº 7. Nov.-Dic. 2006. ISSN 1667-9261.

Ynoub, R. (2003) "Apuntes para el Desarrollo de un Sistema Nacional de Información sobre Género". Series Documento de Trabajo. Buenos Aires: Consejo Nacional de la Mujer.

Ynoub, R.C.; Colombo, G.; Iglesias, G.; Veneranda, L.; Viglizzo, M. y Askenazi, M. (2001) "Una experiencia de trabajo con servicios de atención para el diseño y aplicación de un Instrumento de Registro de Casos: Evaluación epidemiológica de la violencia familiar desde la práctica institucional". Investigación en Salud. Publicación científica de la Secretaría de Salud Pública Municipal. Vol.: 4 Nº 1 y 2. Pág.: 53-64. Ed. Secretaría de Salud Pública. Municipalidad de Rosario. ISSN: 1667-8044.

Ynoub, R. (1998) "Caracterización de los Servicios de atención en Violencia Familiar, en el área metropolitana de Buenos Aires: actores, instituciones e historia". Cadernos de Saúde Pública. Vol.: 14, nro. 1., jan-mar 1998 pág. 71-83. Escola Nacional de Saúde Pública. Fundação Oswaldo Cruz. ISSN: 0102-311X.

Ynoub, R. (1997) Elementos Teórico-Methodológicos para el diseño de un Sistema de Información desde la perspectiva del análisis de género. "Relatoría de la Oficina de Trabajo: Género y Salud Colectiva". Marzo, 1997. Buenos Aires: ALAMES-IDRC.

Ynoub, R. C. (1996) "Cuestiones epistemológicas en torno a la producción de indicadores de género". En: Relación de género y exclusión en la Argentina de los 90. Buenos Aires: Ed. Espacio. ISBN: 950-802-085-7.

## PARTE III

### 3. SISTEMATIZACIÓN DE MATERIAL RECOPIADO

En este apartado se da respuesta al objetivo específico trazado en la Propuesta Técnica presentada a partir del Término de Referencia:

- Elaborar material para apoyo didáctico (audio-visual y/o gráfico) para la capacitación y sensibilización en problemáticas de violencia de género y Salud Mental y un material de apoyo metodológico para el uso del Instrumento de Registro de Casos de Violencia de género en las relaciones interpersonales (en base a la actual “Carta de Llamadas”)

Para efectivizar la propuesta se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- 1) Grabación, diseño y edición de los paneles registrados en plataforma zoom y editados en formato webinar, para la difusión a les destinataries.
- 2) Diseño de los PPT utilizados por los panelistas
- 3) Diseño, administración y actualización de la plataforma Aula Web psico.

#### 3.1- Entregables

- a) 6 webinar paneles editados

[https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1\\_TCj2gYQHs1cxNcQKtEqllpM5\\_Xj2KHv](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1_TCj2gYQHs1cxNcQKtEqllpM5_Xj2KHv)

- b) Material de apoyo editados para las exposiciones. (los PPT fueron entregados en los informes producto 3 y 4)
- c) 2 Instructivos usados para talleres, 1 grilla de registro, 1 cartilla programática (fueron entregados en el informe producto 2, 3 y 4)
- d) Recopilación de registros relevados en el marco de los talleres realizados para la revisión de la carta de llamada y la evaluación de indicadores de riesgo.
- e) Bibliografía digitalizada:

[https://drive.google.com/drive/u/5/folders/1P2v6TB8br\\_09NtSCckvEDyWQFJ4mbGV](https://drive.google.com/drive/u/5/folders/1P2v6TB8br_09NtSCckvEDyWQFJ4mbGV)

### 4. SISTEMATIZACIÓN DEL REGISTRO DE PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

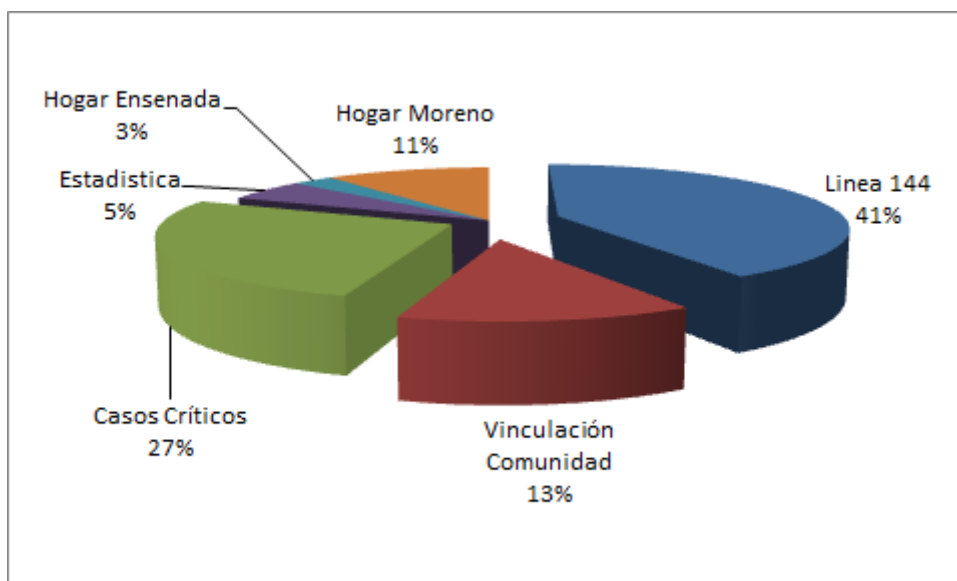
En el presente apartado se analizará la participación de les participantes y la retención, en los distintos dispositivos pedagógicos ofrecidos en el presente proyecto: Panel, taller, aula web.

Se inscribieron a la capacitación 175 personas de diversas áreas del ministerio: Dirección de Fortalecimiento y Autonomía para las salidas de las violencias “Comunidades sin violencia”; Dirección de Asistencia y Acceso a la justicia de víctimas de violencias por razones de género; Equipo Hogares de Protección integral, Hogar PI de Ensenada y Hogar PI Moreno; Línea 144; Equipos de atención de Casos Críticos; y Dirección de investigación y capacitación, sector estadística.

También se inscribieron para recibir la capacitación a través de los paneles de expertos/as, 95 personas que integran áreas estratégicas de gestión de distintos municipios de la provincia de Bs As. ( se adjunta nómina)

#### 4.1. Participación sincrónica en talleres

La participación en los talleres fue fluctuante, de las 175 personas inscritas al inicio del ciclo de formación culminaron 75 participantes que transitaron de manera integral la modalidad dispositivo pedagógico: panel, taller y aula virtual. La retención de las personas matriculadas en el curso, se vió mermada con mayor intensidad a partir del inicio del segundo período de actividad en el mes de febrero 2021. Un número significativo de personas manifestaron no poder sostener sus horarios de la misma manera que en el período anterior. Esta situación se intentó mitigar con cambios de horario de comisión, es por ello que los porcentajes de retención de personas varían en algunos talleres sustancialmente. Del total de personas que completaron el proceso formativo, a continuación se presenta un gráfico en porcentajes a qué áreas de trabajo pertenecen. Se desprende de allí que el mayor porcentaje de asistencia y retención fueron las personas que provenían del área “Línea 144”



*Se adjunta nómina de personas que superaron el 50% de asistencia a las tareas propuestas.*

#### 4.2-Participación sincrónica y asincrónica en paneles

Los paneles, tuvieron un conjunto de destinatarios/as mayor al de los espacios de taller. Estos participantes, tuvieron la opción de ingresar en forma sincrónica al aula zoom panel o acceder a la exposición de forma asincrónica, vía mail. Del total de los destinatarios/as que sólo transitaron la capacitación por este espacio, el 100% tuvo disponibilidad al material. La concurrencia de forma sincrónica, se vio enriquecida con el intercambio una vez finalizado cada encuentro. Sin embargo, no se puede estimar qué porcentaje del total lo realizó en ese formato, dado que era fluctuante la asistencia.

Del análisis de los participantes a los paneles, que fluctúa en un total de 200 a 130 participantes de forma sincrónica podemos señalar que:

- Se capacitaron 95 personas de direcciones y/o área de género en un total de 43 municipios de la provincia de Buenos Aires

##### Cantidad de personas por municipio:

- 1 persona por localidad de los municipios de: Balcarce, Arrecifes, Baradero, Bolívar, Punta Alta, Ensenada, Coronel Rosales, Florentino Ameghino, Gral Belgrano, Gral Rodriguez, Guaminí, Lanus, Lujan, Partido de la Costa, Monte Hermoso, Morón, Rauch, Rojas, Punta Indio, Suipacha, Tigre, zarate.
- 2 personas por localidad de los municipios de : 25 de Mayo, Adolfo Gonzales Chaves, Alberti, Avellaneda, Daireaux, Dolores, Gral Laprida, Mercedes,
- 3 Personas por localidad de los municipios de Benito Juárez, Cañuelas, Ezeiza, La Plata, Las Flores, Magdalena, Mar del Plata.
- 4 personas por localidad de los municipios de: San Antonio de Areco, Tres Lomas
- 5 personas del municipio de Olavarría.
- 6 personas por localidad de los municipios de: Chascomús, Chivilcoy; Escobar,
- 9 personas del municipio de General Pueyrredón.

*La nómina de personas que asisten y/o se le envía los webinar de los paneles se adjuntó en el informe producto 3.*

- De las áreas del Ministerio de las Mujeres, políticas de género y disidencia sexual de la provincia de Buenos Aires tuvieron acceso a los paneles de forma sincrónica o asincrónica el 100% de las y los inscriptos, sin embargo debemos señalar que la capacitación completa fue cumplimentada por un 55%. También, debemos mencionar que el total de las personas inscritas tuvieron acceso a los paneles durante todo el proceso. Estos se enviaron por emails con los link de ingreso a paneles a todos y todas las personas ingresadas en la base

de datos donde se registraba la inscripción a la vez que contaban con el material en el repositorio del aula web, del que eran usuarios activos.

#### **4.3-Participación en el aula virtual**

El equipo de soporte informático del proyecto, produjo la registración de todos y todas las inscritas al programa, pero solo un 50% de los y las destinatarias completó el proceso de usuario. Si bien este espacio estuvo pensado como un recurso de soporte y repositorio de materiales para los talleres, el uso que el/la cursante le dió a la plataforma fue inferior al esperado. Este aspecto debe pensarse como un elemento a revisar en este tipo de propuestas virtuales. La confluencia de distintas plataformas y diseños pedagógicos sincrónicos y asincrónicos por dónde circulaban los y las destinatarios/as para la apropiación de conocimientos, no pudo ser usado en todo su potencialidad. Podemos señalar, que un 50% de los y las asistentes a los talleres pudo a la vez utilizar el aula web psico como una herramienta amigable para el objetivo de fortalecer su experticia laboral con actualizaciones en la materia. Por ello, hemos observado que los y las participantes optaron por el espacio de taller, como ámbito privilegiado de producción, intercambio y herramienta de capacitación. De todos modos, para aquellos/llas que sí usaron el aula virtual, resultó una propuesta innovadora, que sumó, por añadidura una habilidad más a las propuestas en el programa.

#### **4.4 Reuniones con equipos de gestión del Ministerio de las Mujeres, políticas y género y diversidad sexual de la provincia de Buenos Aires.**

En el proceso de trabajo se llevaron a cabo diversos encuentros, en forma semanal, que permitieron ir monitoreando el desarrollo de las actividades. Estos estuvieron coordinados por la Dirección Provincial de Investigación, Planificación y Gestión de Políticas Públicas Contra las Violencias por Razones de Género a cargo de Adriana Vicente y participaron de acuerdo a las necesidades a resolver, la Dirección Provincial de Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Género a cargo de Leticia Locio, y por parte del Proyecto la co-coordinadora Roxana Ynoub y la Coordinadora Claudia Orleans.

De estos encuentros se concluyó en la necesidad de llevar a cabo un taller presencial con los equipos técnicos, operadores diarios y coordinadores del programa Hogar Integral de Protección para mujeres víctimas de violencia de género. En función de esta tarea, se organizó el dispositivo que se utilizará en la misma y el equipo asignado para tal fin. El eje de trabajo y el objetivo es: fortalecer a los equipos de asistencia diaria y trabajo técnico, en la atención, acompañamiento y articulación territorial, para el abordaje de personas que sufren violencia y presentan diversas formas de malestar

subjetivo. A la fecha, el taller programado para el 20 de marzo se postergó reprogramándose para el 17 de abril 2021, por casos de covid-19.

## 5. EVALUACIÓN DEL ALCANCE DEL PROCESO

Presentamos en este apartado el análisis del impacto y metas cumplidas por la propuesta de capacitación llevada adelante por la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata para el fortalecimiento de equipos de abordaje de las violencias de género en las diversas áreas del Ministerio de las Mujeres, política de género y diversidad sexual de la Provincia de Buenos Aires y área de género de diversos municipios. Se identifican también los aspectos positivos dinamizadores a la vez que los factores que operaron como obstáculo en el proceso de implementación de la propuesta que se llevó a cabo desde el mes de octubre de 2020 al mes de marzo de 2021.

El objetivo general del proyecto fué

- Fortalecer a los Equipos Técnicos de atención de la Línea 144 de la Provincia de Buenos Aires, Equipos de intervención en casos críticos, Hogares y de actores claves territoriales (Mesas locales) a través de capacitaciones en materia de salud mental comunitaria, consumos problemáticos, diversidad, y en el uso y aplicación de instrumentos de registro de casos e indicadores para la evaluación de riesgo con perspectiva de género.

Para la presente evaluación se articulan las actividades trazadas en la Propuesta Técnica presentada, de acuerdo a los Términos de Referencia y los emergentes surgidos en el proceso de ejecución tomando en cuenta: a) lo surgido en las reuniones de trabajo del equipo de coordinación con autoridades del Ministerio. b) los facilitadores y obstáculos vinculados al acceso al dispositivo pedagógico virtual, con consideraciones valorativas en torno a la propuesta, pertinencia de materiales, opiniones y resonancias luego de los paneles. Aspectos éstos que fueron relevados y recolectados en proceso, a través del análisis de los c) productos logrados, y la d) aplicación de una encuesta de opinión implementada por el Ministerio, realizada de forma anónima y voluntaria a los y las participantes.

### 5.1 Metas alcanzadas

Se diseñó y ejecutó el 100% del dispositivo pedagógico propuesto teniendo en cuenta que se implementó el total de paneles, donde disertaron 10 expertos/as convocados. Asimismo se implementó el 100% de los talleres, los cuales estuvieron a cargo de un total de 14 coordinadores y co-coordinadores, 5 asistentes informáticos, 6 asesores/as

académicos para el diseño de cartillas, material bibliográfico y sistematización de materiales producidos. Se editó el total de los productos webinar, un total de 6.

Se logró diseñar un “Instructivo para revisión de carta de llamada e indicadores de riesgo”, como apoyo a las actividades de Talleristas, el que se aporta en el presente informe.

Se logró mantener una comunicación asidua y permanente con los y las destinatarias a partir de un canal de consultas vía mail [spotlightpsiunlp@gmail.com](mailto:spotlightpsiunlp@gmail.com), donde se atendieron todas las consultas sobre solicitud de cambios de horario, ingreso a las aulas web, acceso a los link zoom, entre otras. Al cierre del proceso de trabajo, podemos señalar que esta herramienta permitió consolidar, a la vez, mitigar sensaciones de desconcierto que generan los dispositivos de capacitación virtual.

En relación a la retención de participantes, se valora positivamente que el total de los inscriptos/as cuentan con un repositorio de webinar y bibliografía pertinente para actualizar sus conocimientos en materia de salud mental, adicciones, diversidad, gestión de política públicas e instrumentos de registro, indicadores de riesgo, vinculados y en referidos en todos los casos a las problemáticas de las violencias por razones de género. Cabe señalar, además que el material que se les aportó a los equipos de los 43 municipios de la provincia de Buenos Aires, permitirá ser revisitado y discutido en distintos momentos.

En relación a este entregable, webinar de paneles de expertos, fué muy bien recepcionado por les destinataries, expresando que les aportaba a sus equipos un producto-material altamente calificado y focalizado a sus intereses.

## 5.2 Valoración de impacto

**En los talleres**, la plasticidad de la propuesta pedagógica que se desarrolló en entorno remoto, fué innovadora, sobre todo en el hecho de haber sostenido espacios sincrónicos de intercambio y producción de taller reflexivo teniendo los mismos una recepción muy buena.

Tuvo una valoración altamente positiva el intercambio, por la posibilidad de poder reunirse en forma sincrónica de manera remota, en tiempos de distancia social preventiva y obligatoria producto de las medidas sanitarias por covid-19. Habiéndose logrado una plasticidad con climas y dinámicas grupales, que lograban algo de lo presencial y sortear ese obstáculo.

Se ha ponderado de forma altamente positiva este dispositivo de trabajo, por sobre los modelos asincrónicos de capacitación, por parte de les participantes. Al respecto, debemos señalar que el aula psico moodler diseñada para la presente capacitación no



tuvo el impacto deseado, sin embargo sobre los que sí pudieron apropiarse de la herramienta, valoraron de forma positiva esta alternativa de capacitación.

Debemos señalar que también tuvo un impacto favorable, la conformación heterogénea de integrantes en los talleres. **Esto permitió que los y las trabajadoras pudieran intercambiar, comprender la intervención como un proceso que involucra muchas áreas y equipos.** La visión integral del proceso de intervención de las violencias por razones de género que porta el Ministerio, como nueva y reciente institucionalidad provincial, pudo ser apreciada a partir de la conformación de los talleres por trabajadores y trabajadoras de distintas áreas. Expresiones tales como “no sabía que lo que nosotros registramos, lo usaban ustedes para tomar decisiones en una intervención” por ejemplo esta alocución fue expresada en muchos talleres al referirse a la articulación entre trabajadores/as de la Línea 144 y otra área como es la de Hogares Integrales de Protección. Estas verbalizaciones resonaron en los talleres, pero también permitió, y así nos lo hicieron conocer, entender la complejidad del proceso, desde la recepción de un llamado telefónico hasta los distintos niveles de intervención para lograr y materializar la misión institucional del Ministerio.

Otro aspecto, valorado de manera altamente positiva, fue que sus opiniones, reflexiones y aportes, constituía material para el posterior trabajo de revisión del instrumento de registro. Este encuadre de trabajo en los talleres sumó sentido al debate. Se discutía y tomaba intervención para mejorar un instrumento que la mayoría usaba a diario. En relación a esto, es necesario señalar que este encuadre participativo-reflexivo, dinamizó y aportó un plus a los modelos tradicionales de capacitación, dado el protagonismo horizontal de todo/as lo/as participantes en la actividad.

**En relación a los paneles,** fueron valorados de manera altamente favorable por los y las destinatario/as, tanto por la pertinencia de temas, enfoque dado a su abordaje como por la solidez de los y las panelistas, expertos/as destacadas en las distintas materias a las que fueron convocados a aportar, consumo problemático, infancias, enfoque integral, políticas públicas, diversidad, indicadores de riesgo. Este aspecto, se pudo evaluar tanto en las opiniones que surgían en el espacio sincrónico del panel, como en la opinión que se vertía en los talleres. Al respecto, y focalizando en los contenidos, todos fueron recuperados para el trabajo en taller, habiendo los y las participantes, demostrado en sus reflexiones que los contenidos habían sumado conceptos, riqueza y amplitud teórica a su tarea. Asimismo, vertieron opiniones tales como, “me aportaron perspectivas distintas y útiles para mi trabajo”, o “me permitió reflexionar desde otro ángulo y consolidar lo ya adquirido”. Cabe señalar, que de las personas que accedieron a responder la encuesta de sondeo como en los talleres, no se recolectaron opiniones negativas en cuanto a pertinencia y aporte teórico.

**En suma**, el dispositivo metodológico, epistémico y pedagógico aportado por este proyecto, tuvo logros significativos, tanto en el intercambio y consolidación de redes de trabajo, como en términos de actualización de contenidos y reflexión sobre la problemática de la violencia por razones de género.

Por todo lo expuesto, estimamos que la implicación de los participantes, como su aporte y compromiso en las actividades realizadas, redundará en insumos potenciadores para los procesos de transformación que el Ministerio tiene trazados.