

ACTORES CLAVES PARA CIUDADES SIN VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

Cuaderno de Trabajo Nº 1

POLICÍA COMUNITARIA
FRENTE A LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

LA EXPERIENCIA DE ROSARIO, ARGENTINA

Coordinación Técnica de la publicación
Maite Rodigou

Autoras
Maite Rodigou, Mara Nazar, Sofía Monserrat, Natalia Pomares

Revisión y corrección
Beatriz Giobellina

Diseño gráfico
Beatriz Giobellina, Mariano Radusky

Fotografías
CISCSA, Michela Colasanti, Hillary Duffy
Foto "Manos"
Encarna Monteagudo

Diciembre 2010, Córdoba, Argentina

Este Cuaderno de Trabajo fue elaborado y publicado por CISCSA - Red Mujer y Hábitat de América Latina, en el marco del Programa Regional "Ciudades sin violencia hacia las mujeres, Ciudades seguras para tod@s", coordinado por la Oficina Brasil y Países del Cono Sur del Fondo de Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) y apoyado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)

Editado por CISCSA – RED MUJER Y HÁBITAT DE AMÉRICA LATINA

Centro de Intercambio y Servicios Cono Sur Argentina
Coordinación de la Red Mujer y Hábitat
9 de julio 2482. X 5003 CQR- Córdoba, Argentina
Te/Fax: 54-351-489-1313
Email: ciscsa@ciscsa.org.ar
Sitio Web: www.redmujer.org.ar

Con el apoyo de:

UNIFEM Oficina Regional Brasil y Cono Sur del Fondo de Naciones Unidas para la Mujer
AECID Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo

ISBN:

IMPRESIÓN: Córdoba, Argentina

Marzo de 2011

Índice

PRESENTACIÓN	6
ORGANIZACIONES PARTICIPANTES	9
CAPÍTULO 1: Violencia hacia las mujeres y políticas de seguridad	10
1. Seguridad y convivencia urbana. La violencia hacia las mujeres.....	12
2. La Guardia Urbana Municipal: un actor clave en la atención y prevención de la violencia hacia las mujeres.....	16
3. La importancia de la sensibilización y la capacitación a funcionarios/as públicos/as	17
CAPÍTULO 2: La Guardia Urbana Municipal: Desarrollo de una práctica prometedora.....	20
1. Primera etapa: Sensibilización al personal de la GUM.....	23
1.1. Los talleres de sensibilización.....	24
1.2. Obstáculos, necesidades y potencialidades emergentes en el proceso de sensibilización.....	36
2. Segunda etapa: Construcción del Protocolo de Actuación.....	44
2.1. El impacto de una experiencia exitosa: Fuenlabrada (España).....	44
2.2. El Protocolo de Actuación de la Guardia Urbana Municipal: un logro del trabajo en conjunto.....	49
3. Tercera etapa: Instrumentación del Protocolo de Actuación.....	56
3.1. La Mesa de Trabajo Interinstitucional.....	57
3.2. La Necesidad de Registrar las Actuaciones.....	58
3.3. La Capacitación de la Guardia Urbana Municipal.....	62
a. Un instrumento para la capacitación: el Manual.....	62
b. La importancia de los procesos de capacitación permanente	63
CAPÍTULO 3: Logros y desafíos en la incorporación de la violencia hacia las mujeres en políticas de seguridad.....	68

Presentación

PRESENTACIÓN

Liliana Rainero

La ciudad de Rosario, en Argentina, ha demostrado un compromiso con políticas públicas para la equidad de género. En este marco receptivo para nuevos planteamientos se implementa desde el año 2006, el Programa Regional “Ciudades sin violencia hacia las mujeres, Ciudades seguras para tod@s”, impulsado por UNIFEM (Fondo de Naciones Unidas para la Mujer), apoyado por AECID (Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo) e implementado por la Red Mujer y Hábitat de América Latina a través de sus instituciones referentes.

El Programa Regional, experiencia pionera en América Latina, aborda la situación de violencia de género en articulación con los gobiernos locales y/o nacionales, y viene realizando distintas acciones para promover ciudades más seguras para las mujeres. El programa se está ejecutando actualmente en distintas ciudades a través de Instituciones referentes de la Red Mujer y Hábitat en alianza con otras redes de mujeres y feministas. En Rosario, Argentina, coordinado por CISCSA; en Bogotá, Colombia, por AVP (Asociación de la Vivienda Popular) en alianza con la Red de Mujeres de Colombia; en Santiago de Chile, SUR; en Guatemala, con la Fundación Guatemala; en El Salvador, con Colectiva Feminista; en Lima, Perú, por medio de Flora Tristán; y en Brasil, por SOS Corpo.

El desafío que nos planteamos quienes trabajamos en el Programa Regional es incidir en la construcción de políticas públicas orientadas a la seguridad de las mujeres en las ciudades, poniendo énfasis en la prevención, como alternativa a la concepción tradicional de la seguridad ciudadana que focaliza en acciones represivas. Por el contrario, el esfuerzo está orientado a contribuir a desestructurar las condiciones sociales que generan situaciones de violencia hacia las mujeres e involucrar a la mayor cantidad de actores sociales de distintas escalas y ámbitos de la organización social, organizaciones de mujeres barriales, jóvenes funcionarios/as de gobierno, medios de comunicación, entre otros.

La Arquitecta Liliana Rainero, directora de CISCSA, coordina actualmente la Red Mujer y Hábitat de América Latina, la cual implementa el Programa Regional “Ciudades sin violencia hacia las mujeres. Ciudades seguras para tod@s”.



Presentación

La experiencia de trabajo construida en la ciudad de Rosario, tiene un proceso de evolución continua desde hace tres años, gracias a la complementariedad y cooperación lograda entre el Área de Mujer del gobierno local de Rosario y CISCSA para promover espacios públicos más seguros para las mujeres.

En este proceso CISCSA propuso al Área de Mujer del gobierno local trabajar con un organismo específico de la política de seguridad local, la Guardia Urbana Municipal (GUM) a los fines de que incluyera la temática de la violencia hacia las mujeres en sus prácticas. Este organismo quien está en contacto directo y cotidiano en el espacio público con las ciudadanas y ciudadanos, es, por ello, un actor privilegiado para identificar situaciones de violencia y proteger los derechos de las mujeres. Si bien su accionar está en el ámbito de la seguridad, no porta armas e intenta resolver las situaciones conflictivas por medio de la mediación, el asesoramiento y la derivación de los casos hacia otras dependencias municipales.

Esta experiencia, iniciada en el 2007, realizada con la GUM y el Área de Mujer del gobierno local de Rosario, continúa hasta la actualidad, y podemos definirla como una práctica prometedora de política pública de ámbito local para promover la seguridad de las mujeres. En este sentido, el objetivo de este Cuaderno de Trabajo es compartir la sistematización del proceso que da cuenta de los pasos implementados para sumar recursos humanos, en este caso un actor específico, la policía comunitaria, a la Red de Atención interinstitucional de la violencia de género. La publicación incluye metodologías de trabajo utilizadas en las distintas etapas, herramientas, como así mismo los obstáculos encontrados y los recursos institucionales desarrollados para dar respuesta a los mismos.

6

La Municipalidad de la ciudad de Rosario
está trabajando por el derecho
de las mujeres a una ciudad
libre de violencia.

**“ Una ciudad segura
es una ciudad
sin violencia
para todas y todos
en la calle
y en la casa ”**



EN EL MARCO DEL PROGRAMA REGIONAL
“CIUDADES SIN VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES,
CIUDADES SEGURAS PARA TOD@S”

Presentación

El proceso del que damos cuenta concluyó con una normativa del gobierno local que formalizó, a partir de un protocolo de actuación, el trabajo de los y las agentes que integran la Guardia Urbana. Actualmente se ha dado inicio a la puesta en marcha del protocolo que se espera fortalezca la atención integral de la violencia hacia las mujeres, así como un sistema de registro que aportará mayor información y conocimiento sobre las situaciones de violencia que viven las mujeres en nuestras ciudades.

Con este material que se suma a lo ya producido en el contexto del Programa Regional esperamos aportar al trabajo de otras organizaciones y ciudades comprometidas en la erradicación de la violencia de género.

Liliana Rainero

CISCSA
Coordinación Red Mujer y Hábitat de América Latina



ORGANIZACIONES

Organizaciones participantes

■ **UNIFEM es el Fondo de Naciones Unidas para la Mujer.** Creado en 1976, provee asistencia técnica y financiera para iniciativas innovadoras que promueven el empoderamiento de las mujeres y la igualdad de género. En la actualidad, la labor del fondo influye en la vida de mujeres y niñas de más de 100 países. También hace posible que las voces de las mujeres se escuchen en el seno de las Naciones Unidas para recalcar cuestiones fundamentales y abogar por el cumplimiento de los compromisos vigentes en favor de las mujeres. Impulsa el Programa Regional **“Ciudades sin violencia hacia las mujeres, Ciudades seguras para tod@s”**, que se está implementado en la ciudad de Rosario a través del Área de la Mujer desde el 2006 hasta el presente.

■ **AECID es la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.** Se creó en noviembre de 1988. Es responsable del diseño, ejecución y gestión de los proyectos y programas de cooperación para el desarrollo, ya sea directamente, con sus propios recursos, o bien mediante la colaboración con otras entidades nacionales e internacionales y organizaciones no gubernamentales. Patrocina el Programa Regional.

■ **AREA MUJER de la Municipalidad de Rosario, Argentina.** Implementa el Programa Regional con CISCSA, en la ciudad de Rosario. Su realización se enmarca en el II Plan de Igualdad de Oportunidades y de Trato entre Varones y Mujeres 2005-2009.

■ **GUM - Guardia Urbana Municipal.** Creada por la Municipalidad de Rosario, Argentina.

■ **La Red Mujer y Hábitat de América Latina** está constituida por 13 países, donde se articulan 15 instituciones y mujeres comprometidas con la promoción de los derechos de las mujeres y con una mayor equidad de género en el campo del hábitat.

■ **CISCSA - Centro de Intercambio y Servicios Cono Sur - Argentina.** Es una ONG de la ciudad de Córdoba, que trabaja sobre los derechos de las mujeres al hábitat y la ciudad con los objetivos de promover y dar apoyo a organizaciones sociales, y aportar a gobiernos locales en el diseño de políticas públicas y acciones en los diversos campos de la problemática urbana y social. CISCSA coordina la Red Mujer y Hábitat de América Latina y está trabajando en el Programa Regional.

CAPÍTULO I



¿Qué se entiende por violencia hacia las mujeres?

...Cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño, o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

Art. 1º - Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer -Belem do Pará, 1994

La percepción de inseguridad en la ciudad de Rosario

La mayoría de la población rosarina manifiesta sentirse insegura (84,1%), especialmente en las calles del barrio y en horarios nocturnos. Son las mujeres las que presentan mayor porcentaje en la percepción de inseguridad. Son las mujeres asimismo, las que modifican en mayor medida que los varones, sus rutinas diarias por razones de inseguridad: 73,4% de las mujeres frente a 59,2% de los varones. (Datos del 2003)



*Jornada Plaza Los Amigos
Distrito Oeste
Rosario, Argentina*

CAPITULO I



1. SEGURIDAD Y CONVIVENCIA URBANA. LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

El derecho a la ciudad para todos sus habitantes, a transitarla, a apropiarse de ella, a disfrutarla, es uno de los derechos que está siendo vulnerado en estos últimos años.

La inseguridad se ha constituido en uno de los problemas que más preocupan a la opinión pública y a los gobiernos. Los medios de comunicación masivos instalan y refuerzan un sentimiento de inseguridad y vulnerabilidad colectiva ante la violencia y el delito. Esta situación genera formas de pensar y actuar, a nivel individual y colectivo, que vinculan “mayor seguridad” con “más fuerzas de seguridad”, y demandan acciones de represión a determinados grupos sociales estigmatizados como “peligrosos”, generalmente coincidentes con los sectores con mayores carencias materiales de la sociedad.

El sentimiento de miedo que acompaña la sensación de inseguridad, en la mayoría de los casos, favorece la aceptación de propuestas conservadoras y autoritarias que no posibilitan ninguna transformación de la realidad, como puede ser el simple aumento de personal policial.

Asimismo, dicha percepción subjetiva, a nivel de las conductas sociales ha implicado, en general, una restricción en el uso de los espacios públicos de las ciudades, especialmente en aquellas zonas donde las ciudades demuestran físicamente fracturas sociales (entre barrios o también entre zonas de un mismo barrio), así como un aumento de medidas de protección individuales en los domicilios particulares: rejas, alarmas, seguridad privada, etc. Los espacios públicos se transforman de este modo en lugares de tránsito o directamente se evitan, y pasan a ser espacios “ciegos” de la ciudad, lo cual refuerza aún más su

Mural en playón

Distrito Noroeste

Rosario, Argentina

La seguridad humana significa proteger las libertades vitales. Significa crear sistemas que faciliten a las personas los elementos básicos de supervivencia, dignidad y medios de vida.

Comisión de Seguridad Humana. ONU, 2003



“Miradas como objetos sexuales, abordadas en la calle, en el transporte público o en otros espacios públicos sin su consentimiento, las mujeres viven una serie de situaciones de violencia cotidiana, específicamente de orden sexual, que no son visibles a la población en general como tampoco a los agentes encargados de la seguridad, y no son identificadas como delitos.”

Rainero, L.; Rodigou, M.; Pérez, S.; 2006, pág. 14–15

12

peligrosidad. Esto implica una pérdida de los espacios de interacción social, donde se construye identidad y pertenencia colectiva, y favorece el aislamiento y la pérdida de las redes sociales.

Interesa destacar que en esta percepción de una “ciudad insegura”, no se visibiliza la inseguridad que afecta específicamente a las mujeres, situación que no se remite solamente a la actualidad. En general, la violencia hacia las mujeres solamente se reconoce en situaciones extremas (violación o muerte), pero no en las diversas situaciones de violencia cotidiana que alimentan la inequidad y la violación del derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia.

En los espacios públicos de la ciudad se producen a diario una serie de conductas que son agresivas para las mujeres por parte de los hombres -generalmente de índole sexual- que no siempre son percibidas y nombradas como delitos (ofensas y comentarios sexuales), así como las situaciones extremas que aparecen como la punta del iceberg de esta violencia sexual, como son la violación o el acoso sexual.

La violencia hacia las mujeres expresa la persistencia de la desigualdad existente en nuestra sociedad basada en los estereotipos de género, que tienden a perpetuar las conductas de dominio que se derivan de ellos, manifestándose en los distintos ámbitos sociales. La ciudad es uno de los lugares donde la violencia hacia las mujeres se expresa en su vida cotidiana. Desde esta perspectiva, la violencia urbana hacia las mujeres comprende las violencias que transcurren tanto en el ámbito de la vivienda como las que ocurren en el espacio público (calles, peatonales, plazas, transporte), que se experimentan o se perciben como amenazas ciertas, que ejercen un efecto de restricción en el acceso y uso de la ciudad y del propio barrio, y que, en consecuencia, son limitantes de la ciudadanía de las mujeres en cuanto condicionan sus posibilidades de participar.

La especificidad que cobra la violencia urbana en el cuerpo de las mujeres ha sido señalado por las mismas en los diagnósticos participativos en el contexto del Programa Regional, donde se señala:

- Un mayor grado de violencia -física o verbal- en los robos y asaltos, con la presencia de la amenaza y/o posibilidad de abuso sexual o violación.
- Las expresiones cotidianas de violencia sexual en el espacio público como insinuaciones sexuales, ser miradas como objeto sexual, chistes y burlas, o conductas invasivas de su espacio corporal, como los “apoyos” o frotamientos en el transporte público.



Diversos estudios señalan que las mujeres se sienten más inseguras que los varones en la ciudad, por lo que desarrollan conductas de autoprotección, algunas de las cuales implican un uso más limitado de la ciudad en determinadas circunstancias, evitando transitar sin compañía o en horarios nocturnos, soslayando ciertos lugares o actividades. Dicha limitación afecta sus proyectos vitales, tales como estudiar o trabajar, la recreación o la participación social y política.

Gran parte de las conductas de evitamiento se originan en la forma de socialización temprana respecto del espacio público, donde éste se muestra como peligroso para las niñas y mujeres, no siendo "permitido" del mismo modo que para los varones.

Estas pautas y limitaciones obligan a las mujeres a ejercer un continuo control y autocontrol sobre sí y sus acciones cuando transitan o permanecen en el espacio público (elegir su vestimenta, adecuar su forma de caminar y actitudes corporales, seleccionar lugares por donde transitar, ocultar algunas partes de sus cuerpos), y en algunos casos llegan a abandonar trabajos (perdiendo ingresos y autonomías económicas), estudios (perdiendo capital educativo que les permita tener otro horizonte de vida), o dejan de participar en actividades recreativas, políticas, etc., impactando negativamente en el desarrollo de sus vidas y restringiendo su ciudadanía.

En tanto la violencia y el temor a ella limitan el derecho de las mujeres al uso y disfrute de la ciudad, y a su condición de ciudadanas -en tanto condicionan sus posibilidades de participar de la vida económica, social, cultural y política-, el Estado debe recuperar el papel de garante y reasegurador de la convivencia social en el ámbito local, y trabajar junto a las ciudadanas y los ciudadanos en desarrollar nuevamente ámbitos de protección y cuidado de las personas.

Las estadísticas muestran un panorama desolador en relación con las consecuencias de la violencia contra la mujer (en 2002 el Consejo de Europa adoptó una recomendación en la que declaraba la violencia contra la mujer como una emergencia de salud pública y como causa mayor de muerte y discapacidad de mujeres entre 16 y 44 años). En un informe del Banco Mundial, se estimaba que la violencia contra la mujer era una causa de muerte e incapacidad entre las mujeres en edad de procrear tan seria como el cáncer y una causa de mala salud más frecuente que los accidentes de tráfico y la malaria juntos. El coste económico también es considerable, pues un informe de 2003 del Centro de Control y Prevención de Enfermedades consideraba que sólo en los Estados Unidos de América el coste de la violencia que sufren las mujeres a manos de sus parejas supera los 5.800 millones de dólares al año: 4.100 millones son para servicios de atención médica y sanitaria directa, mientras que la productividad pierde cerca de 1.800 millones de dólares.

UNIFEM: <http://www.un.org/spanish/Depts/dpi/boletin/mujer/minuto.html>

En 15 estados de la Unión Europea, mueren 600 mujeres por año - casi dos por día-, debido a la violencia en el hogar.

En Argentina en el 2002, del total de víctimas (7742) de delitos denunciados contra la integridad sexual y el honor (violaciones; contra el honor; otros contra la integridad sexual), el 83% fueron mujeres.

En Brasil, cada 15 segundos una mujer es agredida en la metrópoli de Sao Paulo.



Presupuesto participativo: En Rosario se implementa desde 2003 una experiencia de participación ciudadana y de cogestión entre los vecinos y la municipalidad, para definir prioridades de obras y servicios, en la distribución de los recursos existentes. Se asigna entre el 5 y el 6% del total de gastos y recursos y se lleva a cabo a través de una primera ronda de Asambleas Barriales (marzo-abril), la discusión en los Consejos Participativos del Distrito (a partir de mayo), una segunda ronda de Asambleas Distritales (septiembre) y una tercera ronda o cierre (diciembre).

14

¿Qué es la GUM?

La Guardia Urbana Municipal de la ciudad de Rosario fue creada en julio del 2004 por el Decreto Municipal N° 1883. La idea nació en los Consejos Participativos de Distrito, en el marco del **Programa Presupuesto Participativo** del municipio.



LA MISIÓN de la Guardia Urbana Municipal es:

- Consolidar la presencia del estado municipal en la vía pública promoviendo mejores condiciones de seguridad y convivencia urbana por medio de la prevención, la educación y el control.
- Aunar esfuerzos en pos de la construcción de una sociedad más justa, equitativa y segura. Una sociedad donde todos estén incluidos, donde todos se sientan seguros y donde todos puedan disfrutar de los espacios públicos y de las actividades culturales, creativas y/o de entretenimiento.
- Garantizar una mejor calidad de vida a la comunidad, que se fundamente en la inclusión social, el respeto a la libertad y el disfrute de los espacios públicos.

Desde sus inicios, esta fuerza de seguridad fue diseñada para estar en contacto directo y cotidiano con la población. Sus funciones se centran en la prevención de la violencia y resolución de conflictos en el espacio público, con presencia las 24 horas en calles, plazas, parques y paseos y edificios públicos de la ciudad de Rosario. En caso de riesgo o urgencia están articulados y en comunicación constante con otras áreas del Municipio, interactuando con la Policía, Bomberos, Defensa Civil y los sistemas de emergencia sanitaria, entre otras. Asimismo coordinan con Secretaría de Promoción Social, específicamente con áreas de la Niñez, Juventud y Area Mujer.

Este organismo no tiene poder de policía, lo que implica la no portación de armas ni del uso de la fuerza, y gran parte de su personal se constituyó primigeniamente con técnicos que provenían de otros sectores municipales (salud, acción social, etc.). Sus estrategias de trabajo se basan en la mediación y la negociación.

2. LA GUARDIA URBANA MUNICIPAL: UN ACTOR CLAVE EN LA ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

El Programa Regional **“Ciudades sin Violencia Hacia las Mujeres, Ciudades Seguras para tod@s”** plantea en la ciudad de Rosario, como una de las líneas estratégicas, la generación de políticas públicas de seguridad desde la mirada de las mujeres. En este marco de trabajo, se identificó a la Guardia Urbana Municipal de la ciudad de Rosario como un recurso institucional estratégico en la atención de la violencia hacia las mujeres.

Desde el inicio, CISCSA identificó la necesidad de sensibilizar y capacitar a esta dependencia municipal en la violencia urbana hacia las mujeres, lo cual permitiría a su personal detectar situaciones de riesgo y de violencia que viven las mujeres en la ciudad, y desarrollar intervenciones relevantes en su ámbito de actuación, derivando y coordinando con otras áreas competentes en las problemáticas, sean estas municipales, provinciales o nacionales (Área Mujer, Centro de Orientación a las Víctimas de Delitos Sexuales, sistema de Justicia, etc.)

El compromiso manifestado desde el inicio por la Dirección de la GUM con los objetivos del Programa y una visión compartida sobre el posible rol estratégico de la GUM en la atención de situaciones de violencia hacia las mujeres, fueron factores fundamentales en el proceso de trabajo que se desarrolló en esta dependencia municipal.



La ciudad de Rosario está ubicada en la zona sur de la provincia de Santa Fe, República Argentina. Se encuentra en una posición geoestratégica en relación al Mercosur, en el extremo sur del continente americano. Tenía en el Censo del 2001 una población de 908.399 habitantes y más de 1.200.000 en su área metropolitana. Es la tercera ciudad más poblada de la Argentina



3. LA IMPORTANCIA DE LA SENSIBILIZACIÓN Y LA CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS/AS PÚBLICOS/AS

La capacitación permanente a la totalidad de funcionarios/as y técnicos/as se vuelve crucial en experiencias innovadoras como la desarrollada en el municipio de Rosario, donde un organismo de seguridad como es la GUM incorpora una problemática no tradicional para este tipo de organismos: **la violencia hacia las mujeres**.

En general, los gobiernos locales tienen una concepción delegativa de la atención de la violencia hacia las mujeres, creando programas y servicios específicos dentro de las llamadas “áreas mujer”, sin que la estructura Institucional en su conjunto se involucre (salud, seguridad, justicia, servicios sociales, etc.). En consecuencia, la estructura institucional en su conjunto (judicial, policial, servicios sociales, etc.) que en general mantiene concepciones erróneas acerca de la violencia que viven las mujeres, no actúa frente a la misma, reaccionando con indiferencia o a lo sumo, “delegando” en la dependencia encargada de atender la violencia hacia las mujeres.

En estas experiencias que representan cambios institucionales, es indispensable modificar representaciones, valores, creencias y normas institucionales, por lo que los procesos de capacitación deben afectar a todo el personal de las instituciones. La capacitación se constituye así en uno de los componentes necesarios para garantizar un efectivo cumplimiento de las políticas públicas y los derechos ciudadanos que allí se enuncian.

La capacitación debe incluir:

a. Un componente de Sensibilización como estrategia fundamental, ya que la violencia hacia las mujeres es una problemática en la cual la intervención se manifiesta en prácticas complejas y contradictorias, por las implicancias subjetivas que acarrea específicamente.

La Sensibilización refiere a acciones diseñadas con el objetivo que las personas participantes puedan reconocer obstáculos y dificultades en la visibilización de problemas sociales y entender su propia participación e implicación subjetiva en el mantenimiento o resolución de los mismos, a través de discursos y acciones.

Dichos obstáculos se manifiestan, por una parte, en la persistencia de mitos y creencias sociales en la explicación de la violencia hacia las mujeres, lo cual requiere un trabajo de deconstrucción de los mismos, y por otra parte, en la actitud de algunos/as funcionarios/as públicos/as que sostienen que no les compete intervenir, o que si bien su actuación es necesaria, carecen de herramientas



Talleres de capacitación con la Guardia Urbana Municipal sobre Violencia Urbana hacia las mujeres.

necesarias para afrontar este tipo de situaciones. Se hace indispensable así la sensibilización como paso previo a la capacitación, ya que esta última está dirigida específicamente a la construcción de capacidades.

b. Un componente de Capacitación en Servicio, que permita el seguimiento y monitoreo de las prácticas de intervención, a modo de capacitación - acción en los procesos de innovación de la institución. Este tipo de capacitación posibilita una evaluación permanente del nuevo rol respecto de la atención y prevención de la violencia hacia las mujeres. En este punto, se reconocen diferentes grados de involucramientos de los y las agentes en los cambios institucionales, y se recomienda atender a los grupos más activos en estas capacitaciones para fortalecer el desarrollo de sus iniciativas.

■ **Capacitación en Servicio debe ser pensada:**

- Con espacios de Capacitación formalizados, sistemáticos y evaluados

Con un acompañamiento que favorezca el reconocimiento y resolución de obstáculos que se presenten en los procesos de cambio institucional, así como la emergencia de nuevos haceres y saberes.







CAPITULO II



CAPÍTULO II

LA GUARDIA URBANA MUNICIPAL: DESARROLLO DE UNA PRÁCTICA PROMETEDORA

En base al trabajo realizado en la ciudad de Rosario, el Equipo Técnico ha sistematizado la metodología utilizada para su aprovechamiento por parte de otras instituciones que deseen analizar y replicar la experiencia, asumiendo que no existen recetas que puedan aplicarse acríticamente, sino aprendizajes que pueden ser útiles y transferibles. En cada caso será necesario un análisis de las dificultades y recursos que presenta cada contexto particular, y, probablemente, sea conveniente un diseño apropiado del método de trabajo al mismo.

En este capítulo se expondrán las tres etapas que implicó el proceso de trabajo en la ciudad de Rosario:

ETAPA 1: SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL DE LA GUARDIA URBANA MUNICIPAL

ETAPA 2: CONSTRUCCIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

ETAPA 3: INSTRUMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN



Foto de un Guardia Urbano Municipal entregando el folleto institucional en el Monumento de la Bandera, zona centro de la ciudad de Rosario.

1. PRIMERA ETAPA: SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL DE LA GUARDIA URBANA MUNICIPAL

La etapa de sensibilización se diseña como inicio del proceso de capacitación de la GUM, con el objetivo de que el personal de esta institución reconociera la violencia urbana hacia las mujeres, como una problemática social de envergadura, así como de su incumbencia.

Las actividades que se desarrollaron en esta etapa nos permitieron realizar un diagnóstico más preciso del posicionamiento de la/os agentes respecto a esta problemática, así como identificar dificultades en su práctica institucional, tanto referidas a mitos sostenidos respecto a la violencia hacia las mujeres, como ambigüedades en el rol y función institucional.

Se realizaron las siguientes actividades:

- Talleres de sensibilización a los y las agentes de la GUM, que versaron sobre formas y manifestaciones de la violencia que viven las mujeres, las consecuencias que tiene en sus vidas y en la sociedad, los recursos institucionales y sociales existentes para la derivación y atención de las situaciones de violencia identificadas, los mitos que validan la violencia hacia las mujeres, su deconstrucción y las formas correctas de intervenir ante una situación de violencia.
 - Asistencia Técnica del Programa de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia del Ayuntamiento de Fuenlabrada, España (a través de Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo), que consistió en talleres de transferencia y reuniones de trabajo con la GUM y con el Área Mujer del municipio.
 - Sistematización de las intervenciones realizadas por las y los guardias urbanos ante situaciones de violencia hacia las mujeres, desde el propio relato de los y las agentes, que permitió realizar una evaluación de las potencialidades y dificultades de la institución en la atención de la violencia hacia las mujeres.
- Inicio de los acuerdos de trabajo de la Guardia Urbana Municipal con el Área
- Mujer del Municipio, a partir del reconocimiento de capacidades, fortalezas y recursos mutuos en la búsqueda de una red interinstitucional.



1.1 LOS TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN

La capacitación se dictó en las instalaciones de la Guardia Urbana Municipal, y se contemplaron distintos horarios en referencia a sus turnos laborales, en acuerdo con el Director de esta institución, a fin de garantizar la mayor cantidad de participantes de sus integrantes, los cuales eran convocados para los talleres al finalizar sus turnos de trabajo.

En la GUM existen cinco tipos de turnos y los mismos se superponen, de 6hs a 14 hs, de 8 hs a 16 hs, de 14 hs a 22 hs, de 16 hs a 24hs y de 0 hs a 8hs. Esta distribución de la carga horaria nos llevó a diseñar seis grupos para participar en los talleres. Como el total de agentes era de 250, cada grupo contó entre 40 y 50 participantes.

Se realizaron dos talleres de dos horas cada uno, entre los meses de julio a noviembre del año 2007. En vistas a los grupos conformados, cada taller se replicó seis veces.

El primer taller “*Seguridad urbana y violencia hacia las mujeres*” significó una primera aproximación de los y las guardias urbanos a la problemática de la violencia hacia las mujeres. Para ello, se trabajó conjuntamente con el Área Mujer del Municipio de Rosario, cuyas capacitadoras expusieron sobre la violencia conyugal y familiar, mientras que CISCSA desarrolló el tema de la violencia urbana que viven las mujeres en la ciudad.

El segundo taller “*Intervenciones de Violencia hacia las Mujeres. Repensando prácticas*” estuvo a cargo de CISCSA. En el mismo se profundizó el tema de la violencia urbana, identificando situaciones de violencia que viven las mujeres en la ciudad, deconstruyendo mitos y creencias sobre la violencia, y analizando las intervenciones de la GUM en situaciones de conflictos de género en la vía pública.

Metodología y recursos

Los talleres se desarrollaron con metodologías participativas, de forma de promover la discusión y el debate sobre los haceres y saberes construidos en sus prácticas profesionales. El equipo de CISCSA cubrió los roles de coordinación, observación y registro de los debates.

Los recursos utilizados fueron: material de papelería, pantalla y proyector para las presentaciones conceptuales y de prácticas analizadas.



1er. taller

SEGURIDAD URBANA Y VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES”

CISCSA realizó un folleto conteniendo los recursos institucionales y sociales disponibles en la ciudad de Rosario para la atención de mujeres objeto de violencia (direcciones de juzgados, tribunales, teléfono verde, etc.). El mismo fue distribuido en el transcurso de los talleres a las y los guardias urbanos, como un instrumento concreto para su acción.

Objetivos:

- Facilitar la identificación de las diferentes formas y manifestaciones de la violencia que viven las mujeres, así como las consecuencias que tienen en sus vidas y en la sociedad.
- Proveer información acerca de distintos recursos institucionales y sociales para la derivación y atención de las situaciones de violencia hacia las mujeres.

Metodologías y Actividades:

- Presentación de expositores y participantes. Objetivos del Taller. Tiempo estimado: 15 minutos.
- Exposición dialogada “La violencia hacia las mujeres: causas y formas en que se manifiesta, y consecuencias en la vida de las mujeres y en la sociedad “ (a cargo de Área Mujer Municipalidad de Rosario). Tiempo estimado: 30 minutos.
- Exposición dialogada “Qué hacer ante la violencia hacia las mujeres: Recursos en Rosario” (a cargo de Área Mujer Municipalidad de Rosario). Tiempo estimado: 15 minutos.
- Exposición dialogada “La violencia hacia las mujeres en las ciudades: cómo se manifiesta”. (a cargo de CISCSA). Tiempo estimado: 30 minutos.
- Trabajo grupal: Debate sobre dos situaciones ficticias de violencia hacia las mujeres y las posibles intervenciones como agentes de la GUM. (a cargo de ambos equipos). Tiempo estimado: 30 minutos.



RECONOCIENDO LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES EN LAS CIUDADES

CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA

SENTIMIENTO

- Miedo, terror, desesperación (paraliza/protege)
- Bronca, indignación
- Vergüenza, humillación, pérdida de la dignidad
- Impotencia
- Desconfianza
- Sentirse ridícula

M I E D O / P E L I G R O

VIDA COTIDIANA

- No salir, encerrarse en casa
- Anularse como mujer
- Dejar de trabajar y estudiar
- No participar en la vida pública
- Cambiar de rutinas y tomar mayores recaudos



**LAS MUJERES TIENEN
DERECHO A VIVIR UNA VIDA
SIN VIOLENCIA**

**ARGENTINA HA FIRMADO
CONVENIOS INTERNACIONALES
QUE CONDENAN LAS
VIOLENCIAS HACIA LAS
MUJERES Y QUE BUSCAN
PROMOVER SUS DERECHOS
HUMANOS**

Tarjeta 1:

Siendo las 10 hs del día miércoles, me encontraba cumpliendo mi guardia junto a mi compañera de trabajo, Sonia. El día estaba frío y nublado y en la plaza San Martín había muy poca gente. Mientras caminábamos íbamos hablando de diferentes temas, de pronto escuchamos unos gritos...no sabíamos de donde provenían, caminamos unos pasos más y pudimos ver unos 30 metros más adelante una pareja que discutía.

Parecía que la mujer estaba llorando, el hombre frente a ella hacía gestos bruscos y le gritaba cosas insultantes. Ambos tenían alrededor de 40 años y no se habían dado cuenta de nuestra presencia. De repente, el hombre golpeó a la mujer en la cara... y corrimos hacia ellos, pero al acercarnos, la mujer secándose las lágrimas nos dice que esta bien, que no hay problemas, nos agradece la preocupación y se va con el hombre caminando rápido.

26

COMENTARIOS DE LAS/OS PARTICIPANTES:

- “Si la mujer está al lado del tipo, no habla; y si ella se niega, no podemos hacer más que explicarle lo que puede hacer, informarle que existe un servicio al que puede recurrir, darle el teléfono verde, que no es una denuncia sino un asesoramiento”.
- “Con mi compañero estuvimos en un caso en el que la mujer era amenazada, el guardia puso un freno importante y la mujer reaccionó mal contra nosotros, y nos agredió. Te desconcierta esa actitud. Tratamos de ayudarla, y ella nos dijo que no nos metamos, que eran cosas de ellos. Ella va a pagar las consecuencias, y va a ser terrible. En el momento uno queda desconcertado”.

Tarjeta 2:

Estamos con mi compañero haciendo nuestra guardia en la zona sur de la ciudad, en el Parque del Mercado. Son las 21 hs., es una noche fría, por lo que se observa pocas personas transitando, algunas en bicicletas, volviendo a sus hogares, hay muy poco movimiento de vehículos. Parece que será una noche tranquila.

Cerca de las 22hs. se acerca, muy agitada, una señora mayor pidiéndonos que la acompañemos hasta su casa a una cuadra. Y nos empieza a contar que vive en el barrio desde hace mucho tiempo, que tiene un pequeño almacén y que hace dos años vino a vivir una pareja con tres chicos chiquitos al lado de su casa.

Rosa -así dijo llamarse la señora- continúa diciendo que casi nunca ve a la mamá de los chicos en la calle pero si escucha, casi todas las noches, cómo el marido la insulta y los nenes lloran, y cree que él los golpea a todos. Viene a buscarnos porque recién escuchó que ella gritaba pidiendo auxilio.

27

COMENTARIOS DE LAS/OS PARTICIPANTES:

- “Lo complicado de esto es que es dentro de la vivienda. Podemos tomar nota de la dirección. Constatar los hechos. Pasar los datos para comunicarse con promoción social. A lo mejor golpear la puerta para hacer pasar la bronca del momento. Esperar y ver si actuar o no. Ver si la mujer está sola, en qué condiciones está”.
- “En San Juan y España un vecino avisó que escuchaba gritos, subimos con el comando, pero la mujer dijo que no pasaba nada”.



2do. taller

“INTERVENCIONES EN VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES. REPENSANDO PRÁCTICAS”

Objetivos:

- Revisar críticamente la práctica institucional y personal en la intervención en situaciones de violencia hacia las mujeres en la vía pública.
- Analizar reflexivamente ideas y creencias colectivas sobre la violencia hacia las mujeres.

Metodologías y Actividades:

1ª Actividad:

- Discusión grupal acerca de las creencias sobre la violencia contra las mujeres (60 minutos).

Se realiza una lectura de frases donde los y las participantes deben expresar su acuerdo o desacuerdo ante las mismas, explicando su elección. La Coordinación realiza una devolución acerca de los mitos y creencias sobre la violencia hacia la mujer, recuperando las argumentaciones que permitan deconstruirlas.

MITOS Y CREENCIAS SOBRE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES



FRASES UTILIZADAS

En el transporte público, en muchas ciudades, las mujeres viven situaciones de violencia sexual.

Las mujeres deberían evitar vestirse provocativamente para no ser agredidas o molestadas en la calle.

Las mujeres deberían evitar salir solas de su casa a la noche

La violencia hacia las mujeres se da en los sectores sociales de bajos ingresos o poca educación.

Todas las personas pueden elegir libremente. En consecuencia, si las mujeres no cortan con la relación de violencia es porque obtienen algún beneficio.

Cuando ocurre una situación de violencia hacia las mujeres, la gente no se mete porque es un problema privado / las mismas mujeres lo corren a uno porque dicen que son "cosas de ellos".



2ª Actividad:

- Revisión crítica de intervenciones realizadas de la GUM ante conflictos de género en el espacio público. Consta de un trabajo grupal y un plenario. (60 minutos)

Trabajo grupal de discusión con tarjetas que describen intervenciones concretas que habían relatado en el primer taller el personal de la GUM, de manera que puedan plantear los motivos y la necesidad de la intervención, una mirada crítica sobre lo realizado y posibilitar una reflexión de otro tipo de intervención posible o deseable. (10 minutos)

Tarjeta 1: Violencia en la vía pública

Situación de violencia física en el espacio público entre las calles Santa Fe y España. Un hombre de 30 años le estaba pegando a una mujer, mientras intentaba agarrarla y llevarla. En ese instante pasa un móvil de la GUM e interviene. Uno de los GUM reacciona violentamente, le grita al hombre: “¡que haces tarado! (la chica lloraba)”, y dice: “Yo lo único que pensaba era que la quería sacar de ahí y lo quería matar”. El otro Guardia Urbano que estaba acompañándolo intenta tranquilizarlo. Separan al hombre de la mujer. El GUM que le grita al agresor, habla con la mujer. El otro GUM habla con el hombre. Se intenta mediar.

“Yo sé que no estuve bien, mi compañero intentó tranquilizarme pero yo estaba sacado, entonces yo hablé con la chica y mi compañero con el muchacho. Intentamos mediar”.

Los suben al móvil y cuando notan que ambos se tranquilizan, los llevan a su domicilio. Bajan juntos.

Tarjeta 2: Violencia en el transporte público

Una pareja viajaba en un taxi, estaban forcejeando. El taxista hace señas a la GUM pidiendo luz al interior. El chofer tenía miedo. La GUM hace señas de luces al taxi desde su coche. Los separa y hablan por separado. "En ese momento ella no era la que quería agredir, pero el que agredió fue él a ella" dice un GUM.

Los GUM trataron de tranquilizar al muchacho y lo convencieron de que se fuera; le indicaron dónde tomar el colectivo. Se acompañó a la mujer a su domicilio. Antes de llegar, ella pide volver con el hombre. Trabajaron la contención: "...llamar a que piensen y tratar que después hable con profesionales, pero en principio salvar la situación", dice uno de la GUM.

31

Consigna grupal:

- ¿Por qué es necesaria la intervención de la Guardia Urbana?
- ¿Qué pueden decir acerca de las acciones realizadas?
- ¿Qué otras acciones o resoluciones hubieran sido posibles o deseables?



Plenario: Se socializan las producciones grupales y se discute nuevamente en conjunto.

La Coordinación, busca indagar acerca de los sentimientos generados ante las situaciones de violencia hacia las mujeres, así como las prácticas propiamente dichas en la resolución de las situaciones (utilización de lenguaje, información que utilizan, acompañamiento a la víctima, solicitar la intervención de otra instancia, etc.) Es importante resaltar siempre, por un lado, el carácter de los obstáculos que se presentan para una buena intervención (institucionales, culturales, etc.), y por otra parte, los recursos con que cuentan para esa intervención.

Preguntas orientadoras para la discusión:

¿Qué les genera esta situación si ustedes estuvieran ahí presentes? (indagar, bronca, impotencia, indiferencia, etc.)

En general, la GUM separa las personas que están involucradas en una situación de violencia. En este caso, ¿Cómo realizan esta separación? (uso de fuerza física, apelación a la autoridad, órdenes verbales, etc.)

Una vez separados: ¿Qué hacen y qué le dicen al agresor? (¿qué entienden por “tranquilizar?”, ¿se le dice o informa acerca de su conducta ilegal?)

¿Qué hacen y qué le dicen a la mujer agredida?

¿Qué entienden por “mediar”? ¿Cómo se traduce en las prácticas de ustedes?

¿Cómo se da la resolución de esta situación? ¿Cómo orientan y trabajan la situación de violencia? (Acompañan a la mujer a un domicilio, o a realizar la denuncia, los dejan a ambos en la calle, los llevan a ambos a un domicilio, dan intervención a la policía, etc.)

Cuando la mujer o el varón, les dice que no se metan porque son cosas privadas, ¿Qué hacen? ¿Qué dicen?

Por último, el plenario se cierra con una exposición - síntesis de recomendaciones y acciones necesarias en la atención de situaciones de violencia hacia las mujeres en la ciudad.



Recomendaciones para la intervención Repensando prácticas

Estar atentos/as a las diversas situaciones de violencia hacia las mujeres

Pensar antes de actuar

Frenar la situación de violencia que está sucediendo / Dar información

Tener en cuenta que es una situación de riesgo de vida o integridad física.

No se debe apelar a la conciliación, ya que favorece al agresor y no hay sanción de la violencia.

Atender y escuchar a la mujer; no juzgar; implica una actitud de comprensión y respeto. Puede ser la primera vez que alguien le cree y este es el primer paso para ella.

La información de derechos y recursos institucionales para las mujeres y de sanciones a la violación de los mismos para los agresores, es fundamental.

Favorecer la llegada de las mujeres a estos recursos (informar y explicar, acompañar en esa situación)

Informar a la Base de Operaciones que es una situación de violencia hacia las mujeres, tratando de especificar, para que quede documentado:

- lugar del hecho: características físicas y sociales
- momentos del día y circunstancias
- participantes involucrados – vínculo



Al cierre del proceso de sensibilización, se entregó el siguiente cuestionario a los y las participantes.

Cuestionario de evaluación

¿Fue el proceso de sensibilización eficaz para aumentar los conocimientos sobre la violencia hacia las mujeres en la ciudad y cambiar sus actitudes?

¿Le permitió identificar otras situaciones de violencia de género en la vía pública y los factores asociados que las que conocía?

¿El material entregado le es útil para su práctica? ¿Cuál ha sido el aspecto más útil de ese material?

Y ¿Cuál el menos útil?

Otros comentarios que nos quiera aportar



1.2. OBSTÁCULOS, NECESIDADES Y POTENCIALIDADES EMERGENTES EN EL PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN

Al finalizar las dos rondas de capacitación con la Guardia Urbana Municipal, se logró identificar **necesidades y obstáculos** para actuar en las situaciones de violencia hacia las mujeres en el espacio público, relacionados a:

- Los escasos conocimientos respecto a la violencia hacia las mujeres y la presencia de mitos sociales sobre la misma.
- Dificultades de coordinación con otras instituciones competentes para una respuesta oportuna.
- Percepción de limitaciones en el rol y la función de la institución
- Inexistencia de un protocolo de actuación que les permita actuar en forma orientada.

Por otra parte, se identificaron **potencialidades** de esta dependencia municipal para la atención de la violencia hacia las mujeres. El contacto directo y cotidiano que establece la GUM con la ciudadanía de Rosario, su presencia en el espacio público y su rol respecto a la atención de situaciones de conflicto, de riesgo y de emergencia para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia urbana, requiere contar con agentes capacitados y tener mecanismos de articulación eficaces con otras instituciones municipales y la sociedad civil.

Asimismo, recuperamos el papel activo de varios de los y las participantes en los talleres que se preocupan por ofrecer sugerencias e ideas respecto de las acciones que podría realizar la GUM en la prevención de la violencia hacia las mujeres. Una de estas sugerencias fue la posible participación de los y las guardias urbanos en campañas de concientización y difusión sobre esta problemática en los eventos masivos a los que concurren como parte de su trabajo.



Actitudes y conocimientos referidos a la violencia hacia las mujeres

Al iniciar las primeras capacitaciones, se manifestaron actitudes y expresiones en el personal de la GUM que dan cuenta de la presencia persistente de mitos sociales en relación a la violencia hacia las mujeres.

Dichos mitos se expresan en la reproducción de un discurso social que responsabiliza a las mujeres que viven situaciones de violencia, a la hora de explicar los motivos por los cuales, en muchas ocasiones, las mujeres terminan quedándose con el agresor. Así, escuchamos frases como:

“Es la mujer la que vuelve a la casa con el agresor”, responsabilizando a la mujer por el hecho de continuar con la relación de violencia.

“La policía nos dijo: dejá que la mate, si no se quiere dejar ayudar”, negando la efectividad de una ayuda que podría ofrecer el o la agente.

De igual forma, aunque en menor medida que lo anterior, aparecieron expresiones que señalan que las violencias se deben a los comportamientos que tienen las mujeres:

“La mujer es agresiva muchas veces, va vestida provocativamente, le dicen un piropo y responde agresivamente”;

“Hay mujeres que les gustan que le digan cosas”.

La mayoría de las y los guardias siguen conceptualizando la violencia hacia las mujeres como un problema individual, desconociendo sus raíces sociales, naturalizando las relaciones de poder que sostienen las condiciones inequitativas entre los géneros en la sociedad.

En los talleres manifestaban:

“Están enfermas, ¿existe un síndrome que dice: me gusta que me peguen?”, aludiendo a una posible explicación masoquista.

“Las mujeres están más indefensas que los hombres”. “Está el fuerte y el débil en una sociedad”. “Siempre hay uno que tiene que ceder.”

“Ahora en la pareja de novios, se golpean. Si el hombre le pega a la mujer (no viviendo con él), está enferma porque puede contarle a sus padres, puede hacer muchas cosas”, expresión que oculta la relación de dominación y el lugar que le cabe a la víctima en la misma.



Pervive asimismo en muchos de los y las agentes de la GUM la concepción de la **violencia conyugal como un hecho privado**, lo que obstaculiza la intervención:

“No te metas, es un tema de pareja”; “ella nos dijo que no nos metamos que eran cosas de ellos; “ella me dijo que estaba todo bien, la dejamos a una cuadra del lugar. Nos fuimos, dimos la vuelta a la manzana con el móvil y cuando volvimos, él le estaba pegando de nuevo. Te desconcierta esta actitud”.

Sin embargo, un grupo de agentes se referían a las mujeres como sujetos de derechos, realizando sus análisis desde esta posición. Es así que se produjeron momentos de discusiones intensas donde se confrontaron dos posiciones: una posición reproductora de los mitos sociales sobre las violencias hacia las mujeres y una posición crítica de los mismos. Una forma de resistirse al análisis de los derechos de las mujeres en muchas oportunidades se manifestaba a través de bromas y chistes.

En el desarrollo de la capacitación, las discusiones, los disensos, y las reflexiones surgidas, permitieron que se fuera expresando **la necesidad de profundizar el conocimiento acerca de la problemática**, expresándose esto claramente en la siguiente frase:

“Lo importante sería profundizar conocimientos, tener los fundamentos teóricos y la amplitud de esto bien claro. Hablamos con alguien que es víctima: una mujer que sufre violencia física, psicológica, sexual. Hablamos con ella cinco veces para que entienda que tenía posibilidades y había gente que la podía escuchar”.

Demandaron aprender a diferenciar y diagnosticar las situaciones, ya que en más de una oportunidad el no reconocimiento de la violencia específica de género hizo que confundieran a una mujer víctima de violencia con otro tipo de problemática social como la indigencia.

“...Nos faltan conocimientos. Necesitamos ayuda, interrelación con las demás reparticiones”

Es importante destacar que, a partir de las discusiones que se dieron en los talleres, se evidenciaron **rupturas en los sentidos predominantes sobre la violencia hacia las mujeres, especialmente los referidos a la violencia sexual**. Algunos participantes pudieron reconocer tanto “el manoseo” en el transporte público, como las agresiones verbales sexuales (los mal llamados “piropos”) en la calle.

En los talleres hubo momentos de importantes aportes por parte de los propios participantes, como cuando uno de los guardias reflexionaba:



“El caso de violencia hacia la mujer en los medios, sale como crimen pasional, donde se encubre, se reproduce la asimetría de poder, lo dibujan, no lo investigan y ocultan la violencia de género”.

Papel Institucional de la Guardia Urbana Municipal

Se señalaron limitaciones Institucionales, como es el escaso personal con que cuenta la Guardia Urbana Municipal respecto de la extensión de la ciudad, por lo que no logran cubrir algunas zonas de la misma.

Sin embargo, la mayor preocupación que presentó el personal de la GUM fue sobre su rol y función en relación a la atención y prevención de la violencia hacia las mujeres.

Es necesario advertir que la GUM no contaba con modelos previos –fue la primera experiencia de este tipo en Argentina, y hasta el momento, sólo hay dos-, ni poseía un procedimiento estandarizado que normara sus intervenciones y por tanto, las actuaciones quedaban libradas –atendiendo a las funciones generales de esta dependencia- a las decisiones personales de los/as jefes/as de los diferentes turnos.

La falta de estos modelos previos implicó que sus acciones fueran comparadas con las realizadas por la institución policial o con los inspectores municipales de tránsito, ocupándose de cuestiones de control vial o de infracciones a las normas municipales.

“La gente piensa que somos policías y están equivocados.”

La inespecificidad percibida obstaculiza el poder pensarse como un recurso específico en la resolución de conflictos de manera pacífica, sin utilizar la fuerza, mediando, o potenciando recursos de otro tipo, derivando a las instituciones competentes.

Desde los objetivos fundantes de esta organización, y rescatando la promoción de mejores condiciones de seguridad y convivencia urbana en los talleres se empezó a discutir y delinear el rol y función que debería tener la GUM respecto a la violencia hacia las mujeres, a partir del análisis de las prácticas de resolución de conflictos de género.

Un importante número de guardias urbanos, desde las pautas generales de la GUM, promocionaba la mediación. Al trabajar los sentidos que se le atribuye a esta función de “mediar”, aparecían diferentes atribuciones: una amplia mayoría



interpretaba que mediar es “ponerse en el medio, separar, tranquilizar para parar la violencia”. Sin embargo, hubo un grupo que expresó la necesidad de “conciliar”, esta idea provocó un interesante debate, ya que otros agentes sostenían que en una relación de violencia no están dadas las condiciones para la conciliación por la inequitativa distribución de poder que se manifiesta en estas situaciones, y que en última instancia favorece al agresor ya que no hay sanción de la violencia.

Desde esta perspectiva, reconocen que es necesario intervenir para separar y detener las situaciones de violencia. Asimismo, orientar, dar información, tranquilizar, mediar, acompañar a las personas para que hagan la denuncia.

“Se trata de la integridad física, algo hay que hacer”. “Siempre tenemos que informar”. “En el momento tácticamente se les dicen cosas para que se tranquilice y no le pegue a su mujer, evitar que la violencia siga”. “Orientamos la conversación de qué está cometiendo un delito y que puede quedar preso.”

En el proceso de la sensibilización un grupo de las y los guardias empezó a escuchar y observar las situaciones de violencia hacia las mujeres con otros recursos cognitivos y afectivos. A modo de ejemplo, transcribimos el relato de un equipo que quiso compartirnos su experiencia de intervención en una situación de violencia conyugal, que ocurrió en un barrio periférico de la ciudad.

Una joven de 17 años (de otra provincia con 3 hijos), con la cara golpeada, se acercó a ellos pidiendo ayuda. La joven les cuenta que tiene un bebé de ocho meses y que lo tiene su pareja. Así fue que la GUM pide el móvil de la policía, quienes les contestan que la mujer haga la denuncia en la seccional. Sin embargo, los agentes de la GUM insisten y logran que la policía actúe y llegue un móvil con el comisario y el comando. El comisario va al domicilio y recupera al lactante, al agresor lo tuvieron detenido 48 horas, y luego la mujer volvió a su casa. Los guardias urbanos señalan *“por un montón de situaciones vuelve a la casa. Como nosotros estamos habitualmente en el lugar, ella sabe que estamos y en nuestra actividad cotidiana pasamos a ver como está”*. Finalmente cuentan que la mujer se reunió con varias vecinas y armaron una red solidaria, para que, si escuchan algo, ellas acudan y la ayuden. Uno de los guardias señala: *“Lo importante es que el hombre, al ver a la GUM ahí en la comunidad, es una forma también de disuadir el conflicto. La gente nos empieza a reconocer como un actor social a quien acudir, a diferencia de la policía, la gente le tiene miedo a la policía”*.





La intervención realizada demuestra el compromiso de los guardias en la resolución de la problemática, a través de una serie de acciones: el pedido de intervención a la policía por la gravedad de la situación; el acompañamiento a la mujer en su decisión, la búsqueda de información pertinente en organismos de atención a la violencia de género para una intervención apropiada y el fortalecimiento de las relaciones solidarias entre las/os vecina/os en el barrio para el auxilio de la mujer en caso de necesitarlo.

“La GUM actúa de forma inmediata. Somos un recurso para todo”

Por último, en relación al impacto del proceso de sensibilización en el reconocimiento de las formas y manifestaciones de la violencia que viven las mujeres y las consecuencias que tienen en sus vidas y en la sociedad, y al haber planteado explícitamente el objetivo final de la construcción de un Protocolo de Acción, los y las guardias pudieron reconocer explícitamente la necesidad y el valor de un protocolo de actuación frente a conflictos de género en el espacio público.

“Nosotros vemos distintas situaciones en la calle y no siempre son golpes los que se ven. ¿Como podemos protocolizar estos casos teniendo en cuenta el trabajo en prevención?”

Reconocen que hay respuestas heterogéneas, dependiendo de la historia personal y laboral de cada guardia, y que por eso necesitan estandarizar la intervención.

La articulación con otras instituciones competentes

Un alto número de los y las participantes en los Talleres de Capacitación plantea la escasa articulación con otras áreas municipales, manifestando un sentimiento de soledad institucional y de frustración respecto del alcance de sus acciones:

En varias oportunidades, esta sensación de soledad se refiere a los vínculos con la ciudadanía:

“Usted discúlpeme, pero es muy fácil venir, sentarse y dar un curso pero las invitamos a que salgan a la noche con nosotros, para la gente no tenemos valor.”

La dificultad en la articulación institucional la manifestaron también en relación a la problemática de violencia hacia las mujeres.

“Nosotros vemos muchos casos. Necesitamos el compromiso de los programas. Nos pasa en otras situaciones, que pensamos que contamos con algo, nos hacemos cargo de la situación y no nos atiende nadie”.

“Nos encontramos con casos en que hay que sacar la mujer y la tenemos en el móvil sin saber que hacer”, refiriéndose a un traslado de una mujer, que ha vivido una situación de violencia, en sus vehículos institucionales.

Específicamente, y respecto de los recursos que ofrece el Área Mujer, plantearon que el tiempo de actuación de la GUM cubre las 24 horas diarias, mientras que el Teléfono Verde (teléfono donde llamar en situaciones de violencia familiar y atendido por personal especializado del Área Mujer Municipal), tiene un horario limitado, situación que impedía seguir la ruta institucional prevista para que las mujeres atendidas en situaciones de urgencia por la GUM accedieran a los refugios. La presencia de la Coordinadora del Área Mujer en este Taller permitió que la misma tomara en cuenta esta demanda, y se comprometió a dar un teléfono móvil al Centro de Operaciones de la GUM, para que en conjunto con la encargada del refugio pudieran evaluar la necesidad de ingreso al mismo, en las horas en que el Área Mujer no atiende



Demandas del personal de la GUM.

La dinámica planteada en los Talleres posibilitó la expresión de demandas concretas por parte de los y las guardias urbanas. Las principales fueron:

- Difundir a través de los medios de comunicación masivos el nuevo rol de la GUM en la atención de la violencia hacia las mujeres.
- Trabajar las relaciones de género al interior de la Guardia Urbana Municipal. Las guardias urbanas mujeres pudieron tomar la palabra en el desarrollo de los talleres y enunciar frente a sus compañeros los malestares y violencias que viven las mujeres en la ciudad por el sólo hecho de ser mujer, llegando a plantear inequidades al interior de la institución.
- Disponer permanentemente de la folletería sobre derechos y recursos institucionales para las mujeres que el área Mujer ofrece para la atención de casos de violencia.
- Realizar un seguimiento institucional desde la GUM de las situaciones de violencia de género que atienden.
- Lograr un protocolo de actuación de forma participativa, y a corto plazo, para tener un respaldo institucional en sus intervenciones.

Entendiendo que la posibilidad de participación que se ofrece en este tipo de instancias a agentes estatales, facilita la emergencia de demandas, es necesario considerar siempre un espacio para su expresión en la planificación de los Talleres.



2. SEGUNDA ETAPA: CONSTRUCCIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN



2.1 EL IMPACTO DE UNA EXPERIENCIA EXITOSA: FUENLABRADA, ESPAÑA.

El Programa Regional, junto con el Municipio de Rosario, buscó dar impulso al proceso de trabajo que se estaba llevando a cabo con la GUM, a través de la transferencia de conocimientos de una experiencia municipal consolidada en la atención de la violencia hacia las mujeres, que involucraba la participación de un organismo de seguridad.

A tal fin, se gestionó la participación de Julia García Álvarez, Coordinadora del Programa de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia del Ayuntamiento de Fuenlabrada y de Oscar Rodríguez García, de la Policía Local del mismo ayuntamiento, a través de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

Dicha transferencia se concretó en el mes de abril de 2008 a través de distintos espacios de capacitación a instituciones y funcionarios/as públicos del municipio de Rosario y la provincia de Santa Fe.

Fuenlabrada

El municipio de Fuenlabrada es, por su potencial económico y poblacional, una de las más modernas ciudades del suroeste de la Comunidad de Madrid, con una población de más de 200.000 habitantes.

Fuenlabrada es un municipio pionero en las políticas locales contra los malos tratos a mujeres, que aborda el fenómeno de la violencia con una concepción integral. Desde el Ayuntamiento se asume la responsabilidad de contemplar la atención de las mujeres víctimas como un derecho de ciudadanía. El municipio prioriza la reparación del daño a las mujeres víctimas de malos tratos y restituye sus derechos. Igualmente mantiene un trabajo sostenido en la prevención de la violencia sexista, y en la sensibilización de toda la población promoviendo la “tolerancia cero” a dicha violencia.

Los servicios para la Mujer del Ayuntamiento de Fuenlabrada funcionan desde el año 1991. Su objetivo es dar el apoyo y asesoramiento necesario a las mujeres de la ciudad, así como acelerar la igualdad real de la mujer en la sociedad. Por ello, fue aprobado en el Pleno del Ayuntamiento, el IV Plan de Igualdad que permite avanzar, por un lado, en la eliminación de las discriminaciones todavía existentes en nuestra sociedad y, por otro, en la implicación de las mujeres en la vida ciudadana.

Los objetivos de las políticas de Fuenlabrada frente a la violencia de género son:

Diseñar programas de sensibilización que muestren la realidad de la violencia de género en sus diferentes manifestaciones.

Favorecer el acceso a los servicios y recursos existentes para la atención a mujeres víctimas de violencia de género.

Diseñar programas de prevención de la violencia de género en el ámbito educativo.

Garantizar la formación de diferentes agentes sociales implicados en la erradicación de la violencia de género.

Potenciar la coordinación de los diferentes organismos y entidades comprometidas en la erradicación de la violencia de género.

Ofrecer atención integral y efectiva a las víctimas de la violencia de género.

Fomentar la investigación sobre la violencia de género y difundir los resultados obtenidos, de forma que las intervenciones sean adecuadas a las realidades observadas.

LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LAS CIUDADES DE ROSARIO Y SANTA FE

Transferencia destinada a la Guardia Urbana Municipal y el Área Mujer del Municipio de Rosario:

La primera actividad en la Ciudad de Rosario fue un Seminario - Taller de Transferencia denominado: **"Desafíos en la construcción y aplicación de un Protocolo de Actuación frente a la Violencia de género en la vía pública"**. La actividad fue organizada por el Área Mujer, la Guardia Urbana Municipal y CISCSA, destinado a directivos y agentes de la Guardia Urbana Municipal.

El taller tuvo por objetivo transferir la experiencia de Fuenlabrada en la construcción de protocolos de actuación en situaciones de violencia hacia las mujeres, a la Guardia Urbana Municipal, con el fin de aportar a la construcción de un Protocolo de Actuación específico de la GUM frente a estas situaciones.

Fueron capacitadas 23 personas pertenecientes al Área Mujer y la GUM. Del Área Mujer participaron las coordinadoras de los equipos del Programa de Atención y Prevención en Violencia, y de la Guardia Urbana Municipal, participó el personal más sensibilizado en la temática.

Se capacitó sobre las modalidades de atención y prevención en violencia, así como las formas y dispositivos de articulación entre policía local y servicios sociales del municipio que permitan una atención integral a las mujeres que viven violencia. Julia García transmitió su experiencia en la prevención de la violencia hacia las mujeres, así como los resultados que ha obtenido en el Programa de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia en el Ayuntamiento de Fuenlabrada; mientras que Oscar Rodríguez describió la aplicación del protocolo para la atención de la violencia hacia las mujeres por parte de la policía local.

Intercambio de las experiencias de los Programas de Atención a Mujeres que viven violencia, entre los municipios de: Fuenlabrada (España) y Rosario (Argentina)

Se realizó una jornada de trabajo con los distintos equipos del Área Mujer del Municipio de Rosario, participando el Área de la Diversidad Sexual del municipio, así como la Dirección Provincial de las Mujeres de la Provincia de Santa Fe para compartir las experiencias de trabajo de cada ciudad respecto a la violencia hacia las mujeres

El Área Mujer municipal presentó el Programa de Atención a la Violencia hacia las Mujeres, así como los recursos institucionales con los que cuentan para la atención



y prevención de la violencia (Refugios, Atención en distintos centros distritales, Teléfono gratuito), así como el recorrido institucional que realiza la mujer que solicita atención. Se presentó la herramienta de registro y detección de indicadores de riesgo utilizada, así como las posibilidades y dificultades de instrumentar medidas de protección judiciales. Se destacó la importancia de las redes comunitarias de mujeres en la prevención y detección temprana de situaciones de violencia, facilitando el acceso de las mujeres a los servicios institucionales.

El equipo de expertos españoles expuso la experiencia de Fuenlabrada, presentando a la violencia hacia las mujeres como un delito, y a la actuación policial como un elemento de importancia en la red intramunicipal, explicando las distintas líneas de acción, los logros, las dificultades, y los desafíos a futuro.

Encuentro con las Redes barriales de mujeres de la ciudad de Rosario

Uno de los espacios valorados en este intercambio fue el encuentro con las redes barriales de mujeres que trabajan y atienden situaciones de violencia de género, intercambiando experiencias de trabajo. Allí se puso de relevancia el papel protagónico de las propias organizaciones de mujeres, sus capacidades de acción y articulación, y sus reflexiones acerca de la problemática.

Intercambio con el Equipo de CISCSA

Se desarrolló una reunión de trabajo a fin de evaluar el proceso de construcción del Protocolo de Actuación frente a la violencia hacia las mujeres, así como las estrategias implementadas para impactar en políticas públicas de seguridad y género.

Los expertos españoles aportaron sugerencias de gran importancia al equipo de CISCSA, además de brindar documentación relevante sobre el Programa de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia en el Ayuntamiento de Fuenlabrada y el Protocolo de la policía de Fuenlabrada.

Transferencia a Funcionarios/as del gobierno municipal

El Seminario - Taller de Transferencia "El papel de los municipios en la prevención y atención de la violencia hacia las mujeres. La experiencia de España", estuvo dirigido a funcionarias/os y técnicas/os municipales de los seis Distritos de la ciudad de Rosario, comprometidos con el II Plan de Igualdad de Mujeres y Varones del Municipio de Rosario. La presentación buscó sensibilizar en la violencia hacia las mujeres para incorporar en las agendas de trabajo de las diferentes áreas, acciones que apunten a la seguridad con perspectiva de género.



Capacitación a la Secretaría de Seguridad Comunitaria de la Provincia de Santa Fe

Otro de los espacios de capacitación y transferencia fue el Seminario "Construyendo recursos para la prevención de la violencia hacia las mujeres en la ciudad", destinado a operadores comunitarios de la Secretaría de Seguridad Comunitaria de la Provincia de Santa Fe, así como a personal policial y del Ministerio de Seguridad. Dicho seminario se ofreció en dos oportunidades, uno destinado a efectivos de Seguridad de la provincia y otro dirigido a las fuerzas de seguridad del gobierno local.

En estos encuentros se plantearon estrategias y compromisos para atender la violencia hacia las mujeres. Se analizaron tanto las formas de violencia que viven las mujeres en la ciudad como los Programas gubernamentales ya existentes, para no superponer recursos sino potenciar y eficientizar los existentes. Otro eje del análisis fueron las capacidades comunitarias e institucionales existentes para prevenir y atender estas situaciones, de modo de poder construir estrategias y acciones a realizar en sus barrios.

En síntesis, la transferencia de la experiencia de trabajo de Fuenlabrada permitió:

- Contar con una serie de Herramientas para atender la situación de violencia hacia las mujeres en la ciudad, de manera articulada y con posibilidades de mayor efectividad. Dichas Herramientas fueron: formas organizativas de articulación como son las Mesas Políticas y Técnicas de Trabajo, protocolos de actuación de fuerzas de seguridad, fichas de registro.
- Prever dificultades en la elaboración e implementación del Protocolo de Actuación y de las prácticas institucionales en la atención de la violencia.
- Estimular la participación activa y comprometida de directivos y profesionales de las dependencias municipales involucradas, para desarrollar políticas y prácticas en la prevención y atención de las violencias hacia las mujeres.



2.2 EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA GUARDIA URBANA MUNICIPAL: UN LOGRO DEL TRABAJO EN CONJUNTO

La elaboración del Protocolo de Actuación para la Guardia Urbana Municipal, significó un gran esfuerzo de coordinación y diálogo entre distintas áreas del gobierno municipal. En el proceso intervinieron, además de la GUM y la Secretaría de Gobierno de la cual depende, el Área de Mujer del municipio -Secretaría de Promoción Social-, quienes contaron con la colaboración de CISCSA y de dos organizaciones feministas locales, especializadas en estudios legales y de género: INSGENAR -Instituto de Género, Derecho y Desarrollo- e INDESO -Instituto de Estudios jurídicos Sociales de la mujer-.

La sistematización de los procedimientos habituales de atención de las situaciones de violencia hacia las mujeres practicados por los y las Guardias Municipales permitió, por un lado, identificar pautas apropiadas de intervención, y simultáneamente, la existencia de prejuicios culturales o la escasez de conocimientos acerca de esta problemática que incidían en la inacción o en respuestas revictimizadoras. Asimismo permitió reconocer los recursos institucionales presentes en las intervenciones (policía, Área Mujer, juzgados, centros de salud), sus falencias y potencias desde las necesidades que surgían de sus actuaciones, expresándose propuestas de mejoramiento y/o creación de recursos.

Por otra parte, el estudio minucioso del Protocolo de Actuación de la Policía Local de Fuenlabrada para casos de Violencia Familiar, así como de las normativas internacionales y nacionales vigentes para Argentina, permitió la construcción por parte de CISCSA de un protocolo preliminar. A partir de esta propuesta, se procedió a la revisión del Protocolo desde el marco legal internacional, nacional y provincial, por dos expertas feministas- Mabel Gabarra de INDESO y Susana Chiarotti de INSGENAR-, quienes aportaron las sugerencias pertinentes para que el Protocolo fuera coherente a las normativas existentes y no entrara en contradicción con las mismas.

En forma simultánea y coordinada, la GUM y el Área Mujer, realizaron sus aportes para adecuar el protocolo a sus respectivas competencias institucionales. Para ello, tanto el Director de la GUM como la Coordinadora del Área Mujer consultaron a sus equipos involucrados en la atención de la violencia hacia las mujeres para recoger sugerencias sobre el Protocolo.

Finalmente, se visualizó por parte de los actores, la necesidad de que el protocolo no fuera regulado sólo por una normativa interna de la Guardia Urbana Municipal, sino que contara con un compromiso de la estructura municipal en su conjunto. En este sentido se solicitó al intendente que sancionara el Protocolo mediante un decreto. Finalmente el 17 de diciembre del 2008 se logra la institucionalización del Protocolo mediante el Decreto Ejecutivo Municipal N° 2621.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA Y MALTRATO HACIA LAS MUJERES EN EL ESPACIO PÚBLICO

(Decreto N° 2621/08)

El protocolo adopta el concepto de violencia establecido en la **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer**:

“...cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado...” (Art. 1);

“...incluye la violencia física, sexual o psicológica que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato, abuso sexual; que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprenda, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra” (Art. 2).

El Protocolo de Actuación completo se puede descargar desde la Web de la Municipalidad de Rosario:

www.rosario.gov.ar/normativa/verArchivo?tipo=pdf&id=54429



NORMATIVA DE REFERENCIA

- Código Penal.
- Código Procesal Penal.
- CEDAW, 1979. Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- Convención Belem do Para, 1996. Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (adoptada por Ley N° 24.632).
- Ley Nacional 24.417: Protección contra la Violencia Familiar (Argentina, 1994).
- Ley Provincial N° 11.529: Violencia Familiar (Argentina, Santa Fe, 1997).
- Ordenanza Municipal N° 6.238 de 1996.

LAS HERRAMIENTAS BASICAS

- Escuchar
- Informar y explicar
- Acompañar

ACTUACIÓN EN BASE DE OPERACIONES

- El/la Operador/a a cargo recibe las llamadas, informando acerca de una situación de violencia, a partir de la cual envía agentes operativos, dándole un carácter prioritario.
- Coordina la intervención en la situación que recibió el móvil en la calle.
- Deberá brindar información, asesoramiento y facilitar la actuación y las comunicaciones para las derivaciones en las distintas alternativas
- Se documentará un Acta de Comprobación que deberá ser registrada en forma inmediata en la B.O., generándose un número de Suceso



INTERVENCIÓN EN LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA

- Toma de contacto con la situación. Es una situación especial, el agresor no reconoce la violencia y la víctima no conoce sus derechos.
- Separación física entre la mujer y el agresor. Disuadir comportamientos violentos.
- No se utilizarán en ningún caso mecanismos de mediación y conciliación entre agresor y mujer agredida.

ACTUACIÓN RESPECTO DE LA MUJER AGREDIDA

- Tratar de generar calma y confianza, atendiendo al estado emocional de la mujer después de la agresión, escucharla y atenderla con comprensión y respeto. No se debe minimizar la situación que relata la mujer. Puede ser la primera vez que alguien le cree y que no la responsabiliza de la situación.
- Labrar acta de comprobación, donde se recoja por escrito la primera información que la mujer brinda, garantizándole confidencialidad de los datos aportados.
- Valoración de la situación y definición de la intervención, según si implica lesiones físicas y/o abuso sexual; si es un hecho de violencia que involucre una relación previa entre ellos.
- Informar a la mujer de sus derechos y de los recursos institucionales existentes, entregándole un folleto específico de la GUM. Preguntarle si quiere comunicarse con alguien.
- Si existen lesiones, traslado para su asistencia médica.
- Si la mujer quiere formular la denuncia, se la acompañará a la Comisaría Policial (si no existe vínculo previo) o a Mesa de Entrada Única de los Tribunales Colegiados de Familia (situación de violencia familiar).



ACTUACIÓN RESPECTO DEL AGRESOR

- Hacerle saber que está cometiendo un acto reprobado por las leyes penales y civiles, y que puede ser penado por ello.
- Si el agresor no se retira del lugar y mantiene una actitud violenta, deberán requerir el auxilio de la policía.
- Se le solicita que no se acerque a la mujer agredida, planteándole que la misma tiene derechos y está protegida por las leyes.

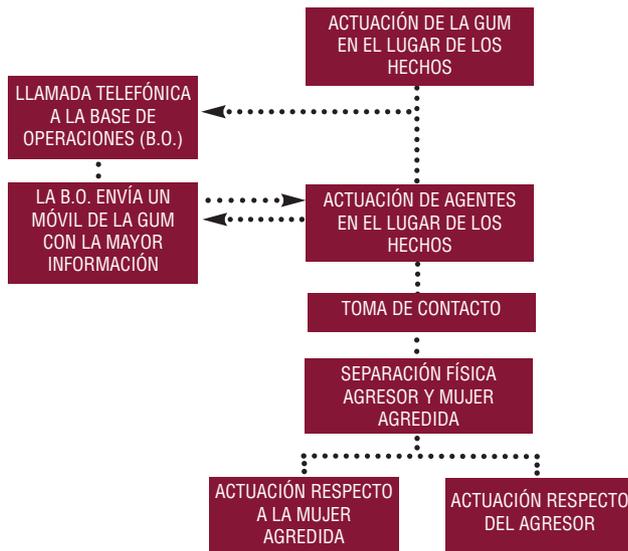
DERIVACIÓN DE CASOS AL PROGRAMA DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

En todos los casos en que la GUM conozca un caso de violencia hacia las mujeres, realizará una derivación al Programa de Violencia del Área Mujer del municipio de Rosario:

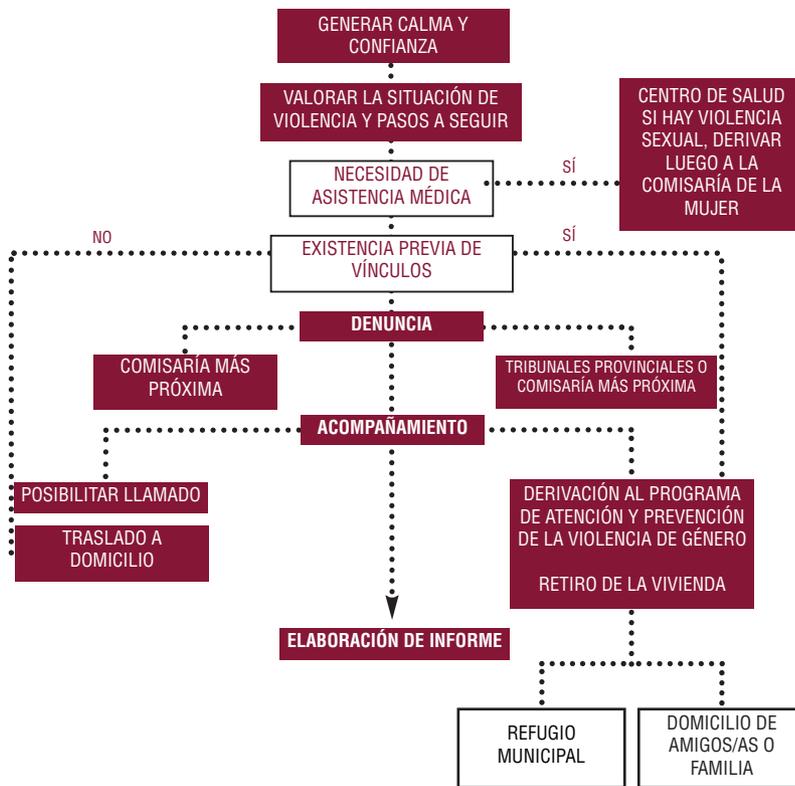
- En los distritos
- A través del Teléfono Verde
- Labrando Actas de Comprobaciones de traspaso de las actuaciones para que éstas den continuidad al acompañamiento de la mujer.



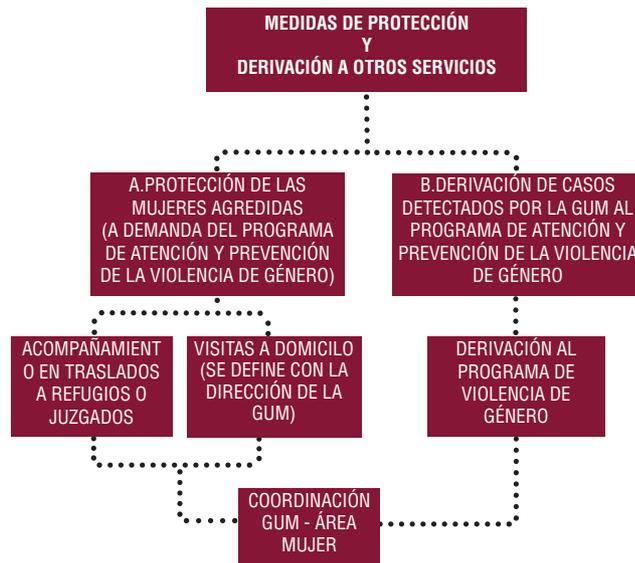
FLUJOGRAMA ACTUACIÓN DE LA GUM EN EL LUGAR DONDE SE HAN PRODUCIDO SITUACIONES DE VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES



A. - RESPECTO DE LA MUJER AGREDIDA



EN RELACIÓN A MEDIDAS DE PROTECCIÓN A ADOPTAR Y DERIVACIÓN DE LA MUJER AGREDIDA A OTROS SERVICIOS



3. TERCERA ETAPA: INSTRUMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

La tercera etapa del proceso consiste en la implementación del Protocolo de Actuación por parte de la Guardia Urbana Municipal. Poner en marcha un nuevo procedimiento institucional implica atender las capacidades de los actores intervinientes, sus articulaciones, y procedimientos de evaluación y monitoreo de las actuaciones. Con tal fin, se desarrollaron las siguientes acciones:

- Constitución de una Mesa de Trabajo interinstitucional, con el fin de realizar acciones de mayor integralidad y eficacia.
- Incorporación de una categoría de Registro de situaciones de violencia hacia las mujeres en la Base de Datos de la GUM.
- Implementación de instancias de Capacitación a la Guardia Urbana Municipal, y construcción de un Manual, dirigido especialmente a agentes de seguridad que incorporan la violencia hacia las mujeres dentro de sus actuaciones.

<p>Si conocés a una mujer que está siendo discriminada o maltratada, psíquica, sexual, física o económicamente. Si hay violencia en tu casa, tu familia o con tu pareja Si estás viviendo una situación de violencia.</p> <p>Si algo de esto te pasa o le pasa a alguien que vos conocés...</p> <p>Llamá al TELÉFONO VERDE para Asesoramiento y Ayuda</p> <p>Línea Gratuita 0800 444 0420 / 4802446 Lunes a Viernes de 8 hs. a 19 hs. Programa de Prevención y Atención en Violencia de Género - Área Mujer</p> <p>Vos Ella Las Mujeres NO ESTÁN SOLAS</p>	<p>Si ves una situación de violencia hacia una mujer, Si estás viviendo una situación de violencia en la calle, por ser mujer,</p> <p>En situaciones de urgencia, por violencia hacia las mujeres...</p> <p>Llamá a la GUM para Asistencia y Ayuda</p> <p>Línea Gratuita 0800 444 0909 / 4804787 Las 24 hs</p> <p>Vos Ella Las Mujeres NO ESTÁN SOLAS</p>
--	---

3.1 LA MESA DE TRABAJO INTERINSTITUCIONAL

En el mes de junio del 2009, se constituye la Mesa de Trabajo entre la Guardia Urbana Municipal y el Área de la Mujer del Municipio de Rosario, en búsqueda de conformar una coordinación de trabajo de carácter político – técnico en la atención de situaciones de violencia hacia las mujeres, que tiene por objetivo la articulación y seguimiento de las distintas atenciones institucionales dadas a mujeres víctimas de violencias. Asimismo, busca fortalecer la red institucional a través de la construcción de criterios compartidos y la revisión de las prácticas e intervenciones institucionales realizadas.

Este espacio, también tiene como finalidad, articular con otras áreas estatales, municipales y provinciales (salud, educación, planeamiento urbano, justicia, policía) de manera de potenciar los recursos para la atención de situaciones de violencia hacia las mujeres.

La Mesa está integrada por funcionarias/os del Área de la Mujer y de la GUM, que representan áreas y sectores estratégicos para la atención de la violencia hacia las mujeres. La frecuencia de funcionamiento de la Mesa de trabajo es mensual, alternando los lugares de encuentro entre las instalaciones de la GUM y del Área de la Mujer.

En los encuentros iniciales se avanzó en la revisión del protocolo, introduciendo algunos cambios respecto al rol de de acompañamiento de los/as GUM a mujeres en situación de violencia, así como también en relación al abordaje de situaciones en donde la mujer está con sus hijos/as. En estas instancias surgió también la necesidad de articular con las Áreas de Infancia, Salud y algunos programas específicos del municipio. En las primeras jornadas se analizaron algunos casos abordados, se realizó el seguimiento de los mismos y se insistió en el registro de las situaciones atendidas en la Base de Datos de la GUM, ya que todavía no se llevaba a cabo sistemáticamente.

En este proceso, el equipo de CISCSA participó en las reuniones de trabajo a través del registro y sistematización de los intercambios y acuerdos, propiciando el protagonismo de las áreas involucradas.

La propuesta de conformar una Mesa de Trabajo Interinstitucional nace a partir de conocer la experiencia de Fuenlabrada, y se concreta a partir de una Jornada de Trabajo que desarrolla CISCSA, conjuntamente con el Director de la GUM y la Coordinadora del Área de la Mujer. Los objetivos de esta Jornada fueron: capacitar sobre el uso del Protocolo a agentes de la GUM y personal del Área de la Mujer para desarrollar mejores intervenciones sobre esta problemática, posibilitar un espacio de revisión de la implementación del protocolo, y reforzar la red



interinstitucional en la atención de situaciones de violencia hacia las mujeres.

Participaron de esta instancia de formación aproximadamente 28 personas constitutivas de la red interinstitucional de atención en violencia hacia las mujeres: por parte de la GUM: personal más sensibilizado en la temática; jefes y jefas de turno, personal de la base de operaciones, subjefes/as y operadores/as de calle, y por parte del Área Mujer, directoras de los dos refugios, operadoras del Teléfono Verde y profesionales del Programa de Violencia de Género.

El encuentro fue coordinado por Mabel Gabarra, experta en temas de género y derecho, con el apoyo de CISCSA, y se desarrolló en un clima de fuerte compromiso con la temática de la violencia hacia las mujeres, que permitió avanzar sobre algunos obstáculos y desafíos a emprender en el trabajo en común.

En dicha Jornada se logró plasmar la intención política de las dos áreas de trabajar conjuntamente, generando mecanismos de comunicación en la acción cotidiana a partir del conocimiento de las personas que ocupan diversas funciones, y concretando una forma organizativa de articulación como es la Mesa de Trabajo Interinstitucional.

Las problemáticas que han emergido en la Mesa de Trabajo Interinstitucional y sus respectivas soluciones han girado en torno a: -la necesidad de capacitación continua del personal para detectar y discriminar las situaciones de violencia; -la importancia de realizar registros sistemáticos de las intervenciones realizadas, - incluir a distintas dependencias municipales y provinciales para fortalecer el trabajo articulado, especialmente por las dificultades encontradas en relación a la policía y el sistema judicial, -la importancia de realizar un seguimiento de la situación de las mujeres víctimas.

3.2 LA NECESIDAD DE REGISTRAR LAS ACTUACIONES

La Guardia Urbana Municipal contaba, al momento de iniciar el Programa Regional, con un sistema informático de registro de las actuaciones, registro que se iniciaba desde el momento mismo de la intervención a través de la llamada telefónica a la Base de Operaciones, o de las comunicaciones de los agentes intervinientes, y luego se completaba con la información que dieran los y las agentes que participaban de cada actuación.

Las situaciones de violencia hacia las mujeres en las que había intervenido la GUM quedaban desdibujadas en el sistema de registro, con lo cual no se podía recuperar y sistematizar las intervenciones realizadas. A fin de tener un sistema de registro específico, se logró un acuerdo con la Dirección de la Guardia Urbana Municipal para



FICHA DE REGISTRO

VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES**DATOS DE LA MUJER AGREDIDA**

Nombre y Apellido:
 Direccion:
 DNI:
 Edad:
 Estado civil:
 Ocupacion:
 Orientacion Sexual:
 Hijos: SI -- NO Cantidad:

Situaciones Particulares:

Embarazo. Limitacion o discapacidad. Cual? Los hijos están presentes en la situación.

REPORTE

Por la mujer agredida. Por un familiar de la misma. por un vecino. por otra persona ¿Quién?

A TRAVES DE

Llamado telefónico a la GUM Contacto con los/as GUM en la vía pública

A PEDIDO DE

Centro de salud - Otra Area Municipal - Area Mujer - Institución no municipal - Vecino

TIPO DE VIOLENCIA EJERCIDA

Física - Sexual - Psicológica - Abandono y Negligencia - Otros

DATOS DEL AGRESOR

Nombre:
 Edad: Sexo

Situaciones Particulares:

Alcoholismo - Drogadiccion - Portación de armas

Relación existente con la víctima:

Esposo - Ex esposo - Novio - Ex novio - Conyugue - Ex conyugue - Familiar Cercano
 Vecino - Compañero de trabajo - Compañero de estudio - Desconocido

LUGAR DEL HECHO

Hogar - Calle - Plazas o Parques - Sitios de diversión nocturna - Establecimiento público - Trabajo
 Sitio de estudio - Transporte público - Otros

MOMENTO DEL HECHO

Dia de la semana: Fecha:
 Mañana (de 06 a 13) Tarde (de 13 a 21) Noche (de 21 a 06)

ACOMPAÑAMIENTOS Y DERIVACIONES

Centros de salud - Refugios Area Mujer - Telefono Verde - Asistencia Distrital - Policia -
 Comisaría de la mujer Tribunales Provinciales - Otros

OBSERVACIONES :

incorporar la categoría “Violencia hacia las mujeres”, bajo la cual se registrara todas las actuaciones referidas a la misma, incluyendo algunos datos que debían ser observados directamente o en forma indirecta a través de preguntas. Dichos datos permitirían obtener diagnósticos más precisos acerca de las situaciones de violencia hacia las mujeres en la ciudad.

Asimismo, se logró configurar una ficha de registro que debían completar los agentes en cada una de las intervenciones que llevaban adelante frente a situaciones de violencia hacia las mujeres. Dicha ficha de registro recoge datos que luego de ser entregados en la oficina central de la GUM por los y las guardias intervinientes, son sistematizados.

En dicha ficha, se recogen datos referentes a la mujer agredida (necesarios para la posterior atención y seguimiento) y al agresor. También recoge quién da inicio a la intervención de la Guardia Urbana Municipal, lo cual permitiría detectar posibles soportes familiares, institucionales y/o comunitarios en el acompañamiento a la mujer víctima de violencia. La información referida a la situación de violencia en la cual se interviene integra datos referidos al lugar y momento del día en que ha ocurrido el hecho. Por último, se encuentran los datos acerca del acompañamiento y derivación realizada por la Guardia Urbana, a fin de luego poder hacer un seguimiento de las situaciones atendidas.

Si bien se logró consensuar la incorporación de la Categoría Violencia hacia las Mujeres en el sistema informático de la GUM y la conformación de la Planilla de Registro para los Agentes, debemos señalar que se ha encontrado dificultades en la continuidad de la sistematización que se debe realizar a nivel central, con lo que todavía no se logra conocer con mayor rigurosidad las distintas actuaciones de la GUM, ni sistematizar el tipo de situaciones de violencias ante la cual actúa.

ACCIONES DE DIFUSIÓN y VISIBILIZACIÓN DE LA RED INTER INSTITUCIONAL EN ATENCIÓN DE VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES



La GUM entregando folletos sobre los recursos institucionales disponibles en la atención en situaciones de violencia hacia las mujeres.



3.3 LA CAPACITACIÓN DE LA GUARDIA URBANA MUNICIPAL

a. Un instrumento para la capacitación: el Manual

Debido a la necesidad de capacitación sistemática sobre la problemática y modos de abordaje, se diseñó un Manual orientado a desarrollar capacidades en los agentes para intervenir, pertinente y eficazmente, en la prevención y atención de la violencia hacia las mujeres. Dicho Manual es la herramienta principal con la que se trabaja en los cursos de capacitación.

El Manual de Capacitación "Violencias hacia las mujeres en políticas de seguridad" fue pensado como un recurso pedagógico para la GUM de la ciudad de Rosario, Argentina; y a la vez, como recurso transferible a otras experiencias similares, en donde las políticas de seguridad incorporen la atención y prevención de la violencia de las mujeres en la ciudad, desde un enfoque de derechos humanos. Entre los temas abordados están:

- La violencia hacia las mujeres en las ciudades
- Los mitos y creencias respecto a la violencia hacia las mujeres
- El derecho de las mujeres a una ciudad sin violencia
- Recomendaciones para la atención y prevención de situaciones de violencia hacia las mujeres en la ciudad
- Recursos institucionales de la ciudad de Rosario



b. La importancia de los procesos de capacitación permanente

La violencia hacia las mujeres es una problemática social, que como ya hemos explicitado anteriormente, demanda una capacitación permanente para trabajar las complejidades que resultan de las situaciones abordadas en cada una de las intervenciones y prácticas concretas.

Los impactos en el pensamiento y acción cotidianos de concepciones tradicionales respecto de las relaciones de género y los lugares sociales que ocupan mujeres y varones, pueden obstaculizar una prevención y atención eficaz de la violencia hacia las mujeres.

Asimismo, la capacitación implica revisar en forma permanente las prácticas profesionales que la GUM realiza, y especialmente, de los fundamentos que sustentan cada una de las acciones que conforman el quehacer institucional.

Sin embargo, una de las dificultades encontradas en los procesos de capacitación que se llevan a cabo en las instituciones públicas son las discontinuidades en dichos procesos, ya que generalmente se inician con una intensidad que no se sostiene luego en el tiempo.

Influyen en estas discontinuidades no sólo los avatares de orden político-institucional como puede ser el recambio de funcionarios, sino que las capacitaciones dependen de iniciativas externas a la institución. Estas iniciativas deben ser incorporadas en la propia dinámica institucional, y pasar a ser parte de la capacitación que se considera necesaria para desempeñarse como funcionario y agente de la institución en cuestión.

Asimismo, las políticas de seguridad son especialmente sensibles a lo que aparece como opinión pública a través de los medios de comunicación, y a la emergencia y prevalencia de algunas temáticas dentro de la agenda de seguridad.

Los procesos de capacitación pensados, planificados e iniciados en la Guardia Urbana Municipal no han estado ajenos a estos avatares y estas dificultades señaladas. El Programa Regional –a través de CISCSA- ha significado, de alguna manera, una iniciativa externa que estimuló la incorporación de la violencia hacia las mujeres en la ciudad como una de las dimensiones del hacer de la GUM. El reconocimiento del papel que podía llegar a cumplir la GUM en la prevención y atención de la violencia hacia las mujeres, por parte del Área Mujer, significó también otro aliento y otra mirada desde la externalidad a la institución, que no ha dejado de tener impactos en cuanto dinamizar la GUM.

Las discontinuidades de los procesos de capacitación -por las diversas y posibles causas mencionadas-, hacen necesario contemplar diversas estrategias. En este sentido, CISCSA a la hora de planificar la construcción de capacidades específicas para la atención de situaciones de violencia hacia las mujeres, estableció inicialmente un formato de capacitación estandarizado para todo el personal de la GUM, que requería tiempos y espacios programados, continuos y que permitieran una evaluación de los contenidos adquiridos.

Ante las dificultades de concreción de esta propuesta, se redefinió esta capacitación, centrándose en la necesidad de capacitar un grupo específico de agentes de la GUM, que, por una parte funcionen como referentes para las intervenciones requeridas y planificadas de la GUM frente a la violencia hacia las mujeres, y por otro lado, puedan configurarse como posibles Formadores de otros agentes, especialmente de aquellos/as que ingresan a la GUM. Se proveerá a los formadores futuros de herramientas pedagógicas para el dictado de talleres, además de material específico.

La selección de este grupo de Formadores estuvo guiada por dos criterios:

- la ocupación de lugares estratégicos, por su función en la toma de decisiones en los distintos pasos institucionales de las intervenciones requeridas a la institución,
- y la sensibilidad y compromiso demostrado en las actuaciones frente a la violencia.

Es de señalar que en este momento se contempla dentro de los contenidos de la capacitación para las personas ingresantes a la GUM, un módulo específico sobre Violencia hacia las mujeres.



EJERCICIO DE ANÁLISIS PARTICIPATIVO DE LAS INTERVENCIONES

ACTUACIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES DE LA GUM

¿Qué se hace?

¿Qué no se hace?

¿Por qué?

¿Por qué?

INTERVENCIÓN DE LOS/LAS GUARDIAS URBANOS/AS MUNICIPALES EN EL LUGAR DE LOS HECHOS

¿Qué se hace?

¿Qué no se hace?

Toma de contacto con la situación

Separación física entre agresor y mujer agredida

INTERVENCIÓN DE LOS/LAS GUARDIAS URBANOS/AS MUNICIPALES EN EL LUGAR DE LOS HECHOS

¿Qué se hace?

¿Qué no se hace?

Tratar de generar calma y confianza

Valoración de la situación y definición de la intervención

Si existen lesiones, traslado para su asistencia médica

Si la mujer quiere formula la denuncia

Acompañamiento a la víctima

Realización de informes



ACTUACIÓN DE LAS/OS AGENTES CON EL AGRESOR

¿Qué se hace?

¿Qué no se hace?

¿Por qué?

¿Por qué?

LA ACTUACIÓN DE LA GUARDIA URBANA MUNICIPAL EN RELACIÓN A MEDIDAS DE PROTECCIÓN A ADOPTAR Y DERIVACIÓN DE LA MUJER AGREDIDA A OTROS SERVICIOS MUNICIPALES

¿Qué se hace?

¿Qué no se hace?

Proveer a las necesidades de protección de la mujer agredida

Derivación de los casos al programa de prevención y atención de la violencia familiar





CAPÍTULO III





CAPÍTULO III

LOGROS Y DESAFÍOS EN LA INCORPORACIÓN DE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES EN POLÍTICAS DE SEGURIDAD

El Programa Regional consideró a la Guardia Urbana Municipal como un actor clave para incidir en las políticas de seguridad del municipio de Rosario debido a sus funciones de prevención de la violencia y resolución de conflictos en la vía pública.

El compromiso del Director de la Guardia Urbana Municipal con los objetivos del Programa permitió iniciar un proceso de trabajo con esta dependencia a través de los Talleres de Capacitación en las propias instalaciones de la Guardia Urbana Municipal.

La sensibilización realizada respecto de la problemática permitió que el personal de la GUM pueda actualmente detectar situaciones de riesgo y conflicto que viven las mujeres en la ciudad, así como comprender las consecuencias de las violencias en sus vidas y proyectos.

Otro objetivo cumplido en la primera etapa, y que se fue profundizando a lo largo del proceso de trabajo, fue la revisión crítica de la práctica institucional y personal ante situaciones de violencia hacia las mujeres en la vía pública. Esta mirada reflexiva y crítica permitió avanzar en la implementación de intervenciones relevantes, interactuando, derivando y coordinando con otras áreas competentes, sean estas municipales o provinciales. (Área Mujer, juzgados, salud, etc.).

Un ejemplo de esta capacidad adquirida fue el acuerdo inicial logrado entre la GUM y el Área Mujer en el uso de un teléfono móvil para derivar a las mujeres que viven violencia, a los refugios en horarios en que las instituciones de atención directa no están en actividad (en horarios nocturnos y durante los feriados).

Posteriormente, y contando ya con el Protocolo de Actuación, la disponibilidad de la GUM para las situaciones de emergencia en situaciones de violencia hacia las mujeres fue difundida a la ciudadanía y las instituciones. Es importante señalar que en mayo del 2010, el Concejo Deliberante Municipal dispone una modificación de



la ordenanza que dispuso el funcionamiento del Teléfono Verde para los casos de violencia o maltrato familiar, estableciendo que el sistema a cargo del Teléfono Verde dé intervención inmediata a la GUM a fin de que se aboque al tratamiento de la situación, reconociendo explícitamente que esta dependencia está capacitada para dar una respuesta inmediata ante las situaciones que ameriten una respuesta inmediata.

La articulación con el Área Mujer se fue afianzando paulatinamente a través de la construcción de acuerdos dando lugar a nuevas prácticas de la GUM en acciones de protección como es el acompañamiento de las mujeres víctimas de violencia a los tribunales o de sus domicilios a los refugios.

Los logros

El proceso de trabajo desarrollado desde el Programa Regional posibilitó que un organismo de seguridad ciudadana como la Guardia Urbana Municipal -que no contemplaba la situación específica de las mujeres en la ciudad, y especialmente, las situaciones de violencia a las que están expuestas- se haya constituido en un recurso dentro la red institucional del municipio para la atención de la violencia.

La incorporación de la GUM como actor estratégico en la red interinstitucional amplía los alcances de la política municipal, ya que hasta el momento de inicio de esta experiencia de trabajo, la única dependencia que se ocupaba de dar respuesta a la violencia hacia las mujeres en la ciudad era el Área Mujer del municipio de Rosario, superando así las concepciones delegativas en este tipo de políticas municipales y posibilitando una mayor sustentabilidad de acciones dirigidas a atender la violencia de género en la ciudad.

No sólo hay que destacar la atención que puede prestar la GUM en situaciones de urgencia, sino también en el acompañamiento de las mujeres agredidas para hacer las denuncias, para ser trasladadas a refugios o para cumplir las medidas de protección judiciales, o su incorporación en acciones de prevención respecto de la violencia hacia las mujeres como pueden ser las campañas de sensibilización.

Los procesos de trabajo compartidos entre las áreas municipales, así como con CISCSA en tanto organización no gubernamental, posibilitaron aperturas institucionales, y el reconocimiento de potencias, recursos y limitaciones, aperturas y reconocimientos que permiten empezar a construir efectivamente una red de acción articulada frente a la violencia hacia las mujeres, con base sólida.



Como logros que se pueden identificar en **resultados e instrumentos generados**, señalamos:

- Se han sensibilizado y capacitado en la temática a más de 160 guardias urbanos municipales, a fin de que los mismos puedan reconocer las múltiples formas de violencia urbana de género; identificar causas, costos y consecuencias que tienen en la vida de las mujeres; y entender los principios básicos de la intervención ante situaciones de violencia.
- La construcción de un Protocolo de Atención de la Violencia hacia las Mujeres, que norma las actuaciones en las que puede intervenir la GUM respecto de la violencia hacia las mujeres, enmarcado en las normativas internacionales, la legislación nacional y provincial, y las ordenanzas municipales vigentes. Este primer protocolo de actuación se institucionaliza a través del Decreto del Ejecutivo Municipal N° 2621/2008, y será perfectible a través de su aplicación y evaluación permanente.
- La incorporación de la categoría “Violencia hacia las mujeres” en la Base de Datos de la GUM, a fin de registrar, sistematizar y dar seguimiento a las situaciones de violencia que atiende la institución. Se elaboró asimismo una ficha de registro que se utiliza en cada intervención de violencia hacia las mujeres.

Replicabilidad, Visibilidad y continuidad de la experiencia

Esta experiencia ha sido difundida a las distintas ciudades donde se desarrolla el Programa Regional “Ciudades sin violencia hacia las mujeres, Ciudades seguras para tod@s”, despertando interés y generando demandas respecto de los productos logrados, el proceso realizado y los materiales de capacitación.

Los instrumentos desarrollados -los Talleres, el Manual, e incluso la presente publicación- pueden colaborar en la transferencia de la capacitación a otros organismos similares, en particular el Manual puede ser utilizado en otras ciudades latinoamericanas, especialmente las que están participando del Programa Regional.

Respecto de la transferencia de esta experiencia y posible replicabilidad, es importante realizar una evaluación de las condiciones necesarias para la misma, en especial, la existencia de un organismo de seguridad que trabaje desde la concepción de derechos humanos, alternativo a las fuerzas policiales tradicionales.



Otra condición es el compromiso del gobierno local y sus funcionarios públicos con la promoción de la igualdad de oportunidades de las mujeres, así como con políticas y programas que incorporan la violencia hacia las mujeres como un problema de envergadura, que en el caso de Rosario se traduce en la existencia de un Área de la Mujer con larga trayectoria. La efectivización de la experiencia (tiempos de los/as funcionarios/as, espacios de capacitación para el personal en lugar y horarios de trabajo, predisposición a evaluar la marcha del proyecto y a incorporar nuevas iniciativas, etc.) requiere de un compromiso político que la sustente y respalde.

Principales lecciones aprendidas

El cambio de una cultura institucional y de las prácticas instaladas requiere del compromiso de los máximos responsables de las áreas municipales involucradas, quienes deben estar dispuestos a incorporar nuevos conocimientos y herramientas para mejorar su desempeño. En el caso de la GUM, ha sido fundamental la participación activa de su director en el momento de iniciar el trabajo con esta institución en el año 2006, para garantizar la capacitación de todos/as sus integrantes facilitando horarios e instalaciones.

El dialogo inter áreas, promovido desde el Programa Regional “Ciudades sin Violencia Hacia las Mujeres, Ciudades Seguras para tod@s”, a través de acciones conjuntas, posibilitó la superación del enfoque delegativo y orientado a la violencia familiar, permitiendo pensar desde un enfoque más integral y abarcador de otras dimensiones de la violencia hacia las mujeres y ha comprometido otras áreas municipales.

La capacitación se muestra como una herramienta de importancia, en cuanto esté vinculada a cambios efectivos en las acciones que desarrollan los actores municipales, e incorpore una evaluación continua de estos nuevos roles. También es fundamental la identificación del personal más comprometido con el cambio, a fin de promover una capacitación más sistemática y estimular nuevas iniciativas al interior de la institución, que permita la sustentabilidad de las nuevas propuestas.

Por último, la transferencia de experiencias de otros países, como instancia motivadora de los cambios de culturas institucionales, se demostró potente mostrando las posibilidades de estos procesos.



Desafíos

Construir políticas de seguridad municipales que se desarrollen desde una perspectiva de DDHH y por tanto, inclusivas de la consideración de la vida y la integridad de lo sujetos así como de grupos sociales y comunidades, y en este caso particular, de las mujeres, implica como desafíos principales la generación y consolidación de una cultura democrática institucional gubernamental, de manera de no quedar fragilizadas por los recambios de los gobiernos locales.

Sin embargo, es fundamentalmente la existencia de organizaciones de la sociedad civil, y especialmente en el caso de la violencia de género, la existencia de las organizaciones de mujeres y feministas y su acción constante en la demanda y vigilancia de las políticas públicas, las que son indispensables para el efectivo cumplimiento del papel de garante del Estado respecto de los derechos de ciudadanía de las mujeres. No es posible entonces pensar los procesos de incorporación de la problemática de la violencia de género en políticas institucionales, sin llevar adelante y al mismo tiempo, procesos de movilización y empoderamiento ciudadano de las organizaciones de mujeres.



