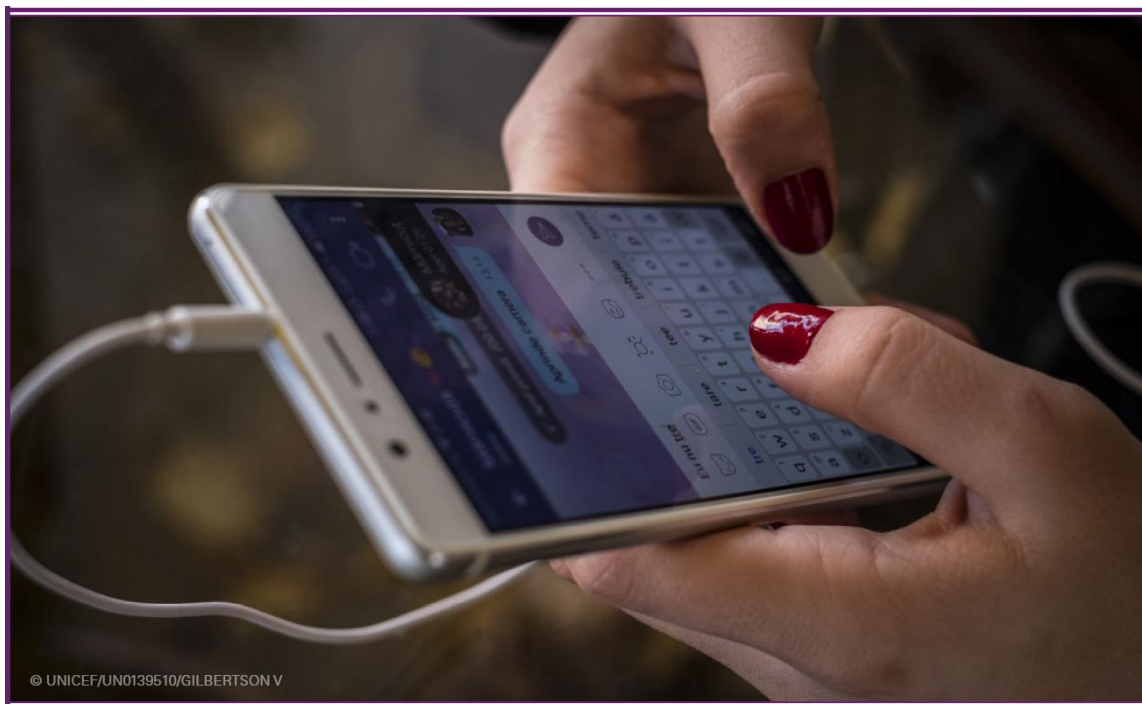


# Guía COVID-19 para servicios a distancia de VBG centrada en la gestión de casos por teléfono y servicios de atención en línea



© UNICEF/UN0139510/GILBERTSON V



# 1. Índice

1. Introducción.....	2
2. Establecimiento y suministro de gestión de casos de VBG por teléfono en el contexto de COVID-19 7	
3. Establecer proporcionar servicios de atención por teléfono contra la violencia basada en género en el contexto de la COVID-19 .....	19
4. Planificación de la seguridad y otras ayudas a las sobrevivientes de alto riesgo.....	35
5. Actualización de las rutas de remisión en el contexto de COVID-19 .....	44
6. Almacenamiento de documentación y datos.....	48
7. Satisfacer las Necesidades de las Gestoras de Casos y del Personal del servicio de atención por teléfono: Supervisión y Cuidado del Personal de Plantilla, en el Contexto de COVID-19 .....	52
Recursos Claves.....	58

## 1. Introducción

### Antecedentes

La historia ha demostrado que crisis como los brotes de enfermedades, afectan a las mujeres y niñas de forma diferente que a los hombres y niños, en maneras que ponen a las mujeres y niñas en mayor riesgo de violencia basada en género (VBG),<sup>1</sup> sobre todo en aquellos contextos en los que la desigualdad de género ya es pronunciada. Esto puede incluir, por ejemplo, una mayor exposición a la violencia cometida por la pareja íntima debido a las tensiones en casa bajo condiciones de confinamiento. Los problemas económicos también pueden poner a las mujeres y niñas en mayor riesgo de violencia sexual y explotación.<sup>2</sup>

Los incidentes de VBG denunciados han aumentado desde el brote de COVID-19 en varios entornos alrededor del mundo, incluso en los países afectados de forma más directa.<sup>3</sup> En otros entornos las denuncias han disminuido, lo que ha provocado preocupación acerca de si las sobrevivientes tienen acceso o no a la atención y apoyo. Incluso en tiempos «normales», la mayoría de los incidentes de VBG quedan sin denunciar debido a la falta de servicios de respuesta seguros, éticos y de calidad, así como el temor de las sobrevivientes a la estigmatización, la represalia y la falta de información sobre cómo buscar ayuda. En entornos afectados por COVID-19, estas limitaciones pueden verse acentuadas por una serie de factores, incluidas las restricciones de circulación, un mayor aislamiento, las responsabilidades asistenciales, el estrés financiero o el miedo a estar expuestas a la COVID-19 al solicitar servicios.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Las *Directrices para la integración de las intervenciones contra la VBG en la Acción Humanitaria* del Comité Permanente entre Organismos (IASC, por sus siglas en inglés) definen la VBG como un término general para «cualquier acto dañino que se perpetra contra la voluntad de una persona y que se basa en diferencias socialmente atribuidas (es decir, de género) entre hombres y mujeres». La VBG incluye acciones que ocasionan daño o sufrimiento físico, sexual o mental, amenazas de dichos actos, coerción y otras privaciones de la libertad. La violencia sexual se entiende como una forma de VBG. Las Directrices sobre la VBG del IASC recalcan que el término «VBG» se usa en general para subrayar como la desigualdad sistémica entre hombres y mujeres —existente en cualquier sociedad del mundo— actúa como una característica unificadora y fundamental de la mayoría de las formas de violencia perpetradas contra las mujeres y niñas.

<sup>2</sup>[https://asiapacific.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/COVID-19\\_A\\_Gender\\_Lens\\_Guidance\\_Note\\_3.pdf](https://asiapacific.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/COVID-19_A_Gender_Lens_Guidance_Note_3.pdf)

<sup>3</sup>Vea el Informe de investigación del servicio de ayuda técnica de violencia contra las mujeres y las niñas acerca del impacto de la pandemia de COVID-19 en la violencia contra las mujeres y las niñas: <https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2020/03/vawg-helpdesk-284-COVID-19-and-vawg.pdf>

<sup>4</sup> Ver UNICEF, 2020. Más allá de las cifras: El significado de la pandemia de COVID-19 para la seguridad de las mujeres

Garantizar que las mujeres y las niñas puedan acceder a los servicios de asistencia por VBG en el contexto de la COVID-19 sigue siendo una actividad crítica destinada a salvar vidas. Sin embargo, conservar la salud y el bienestar de las gestoras de casos de VBG —y también cumplir la normativa destinada a detener la propagación de la pandemia— presenta desafíos para los servicios presenciales de respuesta de VBG. Para garantizar que los servicios que salvan vidas prosigan sin comprometer la seguridad de las gestoras de casos de VBG o las sobrevivientes, se necesita un enfoque flexible y adaptable.<sup>5</sup>

Las decisiones sobre si continuar los servicios de gestión de casos de forma estática o presencial, reducir la magnitud o cambiar completamente la modalidad del servicio para continuar proporcionando servicios dependerán de una serie de factores, incluyendo:

- La respuesta del gobierno ante la COVID-19. Las diferentes respuestas del gobierno resultarán en distintos niveles de riesgo y restricciones a la prestación de servicios por VBG que hacen que ciertos modos de prestación de servicios sean más posibles que otros.
- Recursos (incluida la flexibilidad de los donantes) para que la proveedora de servicios mantenga unos estándares estrictos de Prevención y Control de Infecciones (PCI) en todas las fases de la pandemia y en preparación para fases más avanzadas.
- Orientación y políticas gubernamentales que afectan la libertad de circular o la facilidad para obtener permisos oficiales, incluidas las excepciones formales, que se requieren para dirigir los servicios estáticos en caso de confinamiento obligatorio.
- Riesgos y percepción de riesgos para el personal y otras personas: Considerar los riesgos reales resulta crucial no solo para la salud del personal, sino para la salud de las demás personas que pueden estar expuestas por la prestación de servicios, incluso en relación con el desplazamiento hacia y desde los puntos de prestación de servicios. Además, la percepción de riesgos también afecta la voluntad y la capacidad del personal y de las sobrevivientes de continuar con los servicios presenciales.
- Ubicación de los servicios estáticos: Mientras que los centros de salud son propensos a permanecer abiertos durante la pandemia, las sobrevivientes pueden encontrarse con dificultades al acceder a los servicios de gestión de casos que se ofrecen en las instalaciones sanitarias debido al miedo a la infección, la estigmatización o porque los centros están sobrecargados con la atención a la COVID-19. Cuando sea posible, deben establecerse puntos de servicio separados para mujeres y niñas que sigan los protocolos de la PCI.
- Políticas de organización: Cada proveedora de servicios interpreta las directrices y políticas del gobierno de una manera más o menos flexible, lo que puede influir en la prestación de servicios.

## Adaptar la gestión de casos de VBG al contexto de la pandemia de COVID-19

Este recurso presenta opciones para adaptar la gestión de casos de VBG al contexto de la pandemia de COVID-19 con el fin de que las sobrevivientes puedan continuar accediendo y recibiendo servicios seguros y confidenciales. Se centra sobre todo en la gestión de casos por teléfono.

En este recurso, la **gestión de casos por teléfono** se define como la gestión de casos que proporcionan las gestoras de casos mediante el teléfono para las clientes existentes<sup>6</sup> (o, en algunos casos, cuando los recursos, la seguridad y los procesos de remisión permiten tener clientes nuevas a través de remisiones directas). Se puede acceder mediante citas acordadas entre la sobreviviente y la gestora de casos o mediante llamadas que realizan las sobrevivientes cuando la gestora de casos esté disponible (es decir, no

---

y las niñas, <https://www.corecommitments.unicef.org/covid19db/Moving-Beyond-the-Numbers-2.pdf>

<sup>5</sup> Nota del servicio de ayuda técnica para el AdR sobre VBG «Gestión de casos de VBG y la pandemia de COVID-19».

<sup>6</sup> Este recurso usa indistintamente los términos cliente y sobreviviente para referirse a las mujeres y niñas que utilizan la gestión de casos de VBG o los servicios de atención en línea. El término sobreviviente también se usa para referirse a cualquier mujer o niña que ha sido expuesta a la violencia, independientemente de si ha accedido a los servicios o no.

está abierto al público o no cuenta con personal operativo 24 horas).

Este recurso también proporciona recomendaciones para ampliar los servicios de atención por teléfono como estrategia para proveer apoyo urgente y necesidades de referencia de las sobrevivientes y aquellas personas en riesgo.<sup>7</sup>

Un **servicio dedicado de atención por teléfono**<sup>8</sup> es un servicio telefónico establecido que proporciona apoyo para la crisis e información para cualquiera que llame. Está abierto al público general y en ocasiones, pero no siempre, durante un horario extendido. En muchos contextos, los servicios de atención por teléfono operan con números gratuitos para que las personas que llaman puedan evitar costos.

Esta guía diferencia claramente estos dos tipos de servicios, al mismo tiempo que reconoce posibles problemas de solapamiento, como la planificación de la seguridad, las rutas de remisión, etc. Se basa y trata de sintetizar las buenas prácticas que han surgido en relación con el cumplimiento de las necesidades de las sobrevivientes mediante estos métodos en el contexto de la COVID-19. Abarca problemas como:

- Establecimiento y suministro de servicios de gestión de casos de VBG por teléfono
- Establecimiento y suministro de servicios de atención a la VBG por teléfono servicios de atención por teléfono contra la violencia basada en género
- Planificación de la seguridad y otros servicios a las clientas de alto riesgo
- Actualización de las rutas de remisión
- Almacenamiento de documentación y datos
- Supervisión y cuidado del personal para gestoras de casos y personal de servicios de atención por teléfono

## Prerrequisitos fundamentales para proporcionar gestión de casos de VBG por teléfono y otros servicios de atención por teléfono

En el contexto de la COVID-19, un primer paso decisivo para garantizar que los servicios de VBG puedan continuar es fomentar el entendimiento entre el gobierno, los organismos de la ONU, las ONG nacionales e internacionales y otros socios clave que abordar la VBG es esencial y salva vidas.<sup>9</sup> El paso siguiente consiste en determinar la mejor estrategia para continuar con los servicios en contextos en los que las restricciones por la pandemia afectan la prestación de servicios y la accesibilidad.

Al hacer la transición hacia servicios por teléfono, sea para la gestión remota de casos o para servicios de atención por teléfono, se deben tener en cuenta dos consideraciones clave antes de seguir: el acceso a la tecnología y una red telefónica, y garantizar la seguridad y la privacidad. Tras determinar que la tecnología puede prestar el servicio y que la seguridad puede ser bien gestionada, es posible continuar con otras consideraciones relacionadas con el diseño y la implementación del servicio, como se detalla en el resto de esta guía.

**Tecnología y acceso a la red.** Contar con una tecnología fiable es fundamental para realizar los servicios por teléfono. La tecnología del teléfono y del celular varía de un país a otro. La infraestructura de telecomunicaciones de un país o región específicos determinará la viabilidad del establecimiento de servicios por teléfono. Esto se refiere no solo a que se garantice la disponibilidad de la cobertura de la red

---

<sup>7</sup> También existen otras adaptaciones que se pueden hacer a la prestación de servicios relativos a la VBG que no se basan en la tecnología. El debate sobre estas opciones se puede acceder [aquí](#).

<sup>8</sup> Los servicios de atención por teléfono servicios de atención por teléfono también pueden denominarse «líneas de asistencia». Por coherencia, en este documento se usan el término servicios de atención por teléfono.

<sup>9</sup>Para más información sobre la VBG como una intervención que salva vidas en casos de emergencia, se puede consultar el Manual del AdR sobre la VBG para la Coordinación de Intervenciones de Emergencia contra la VBG (revisado, 2019), [https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/Handbook%20for%20Coordinating%20GBV%20in%20Emergencies\\_fin.pdf](https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/Handbook%20for%20Coordinating%20GBV%20in%20Emergencies_fin.pdf)



móvil en los entornos donde se lleva a cabo el servicio, sino también que esta cobertura llegue a todas las mujeres y niñas que puedan tener acceso a los servicios. Esto también significa poder proporcionar celulares, tarjetas SIM y cargadores (incluidos los cargadores solares en los entornos en donde los cortes de electricidad son una preocupación habitual) al personal para que no utilicen sus propios dispositivos o sus propios números de teléfono.

La tecnología no es una consideración importante solo para el personal, también debe ser accesible a las mujeres y niñas que acceden a los servicios —y no solo los celulares, sino también la capacidad de carga del teléfono, el crédito para llamar, etc. Si los celulares no son comunes entre las mujeres y niñas del entorno, se deben considerar otras opciones para permitir que tengan acceso a un teléfono, por ejemplo, mediante miembros de confianza de la comunidad o colocando cabinas telefónicas en los espacios seguros del entorno donde el acceso sigue siendo viable (las restricciones de movimiento lo permiten y se pueden asegurar los protocolos para desinfectar los teléfonos después de cada uso).

Los puntos básicos a considerar con respecto a la tecnología incluyen:

- ¿A qué tipo de tecnología tiene acceso la población, particularmente las mujeres y niñas? ¿Qué ocurre con las mujeres y niñas más marginalizadas?
- ¿Hay una red telefónica y electricidad? ¿Qué tan estables son? ¿Qué área geográfica abarcan?
- ¿Existe la opción de un número gratuito u otras estrategias para que la proveedora (en vez de la sobreviviente) asuma el coste de la llamada?
- ¿Es posible acceder a la función de llamada de conferencia (para apoyar la traducción, conectarse con las supervisoras, socias de remisión, etc)?

**Seguridad y privacidad.** La prestación segura de servicios contra la violencia basada en género requiere como mínimo privacidad. Esto significa garantizar que las proveedoras del servicio por teléfono tenga un espacio o habitación separada donde puedan recibir llamadas. En algunos entornos, es posible que el personal aún pueda trabajar en habitaciones privadas en un centro de servicios de gestión de casos de violencia de género, (por ejemplo, un espacio seguro), o en algún otro centro, (por ejemplo, un centro de salud) donde se pueda implementar protocolos y equipos de protección adecuados. Si recibe llamadas desde casa, el personal debe garantizar un espacio privado donde nadie más pueda escuchar las llamadas. Esto no significa salir o ir al baño cuando una llamada es programada con una cliente, sino tener un espacio privado asignado donde no habrá interrupciones y donde la confidencialidad se pueda mantener durante las horas de trabajo designadas. Cuando se implementen, es importante que los ambientes de trabajo en el hogar sean evaluados por supervisoras en las primeras etapas de planificación (consultar la sección III).

Al igual que con la tecnología disponible, la privacidad no es solo un problema para las gestoras de casos, sino también para las personas que llaman. Se debe considerar la identificación de varios espacios de fácil acceso, pero confidenciales y seguros, que las clientes puedan usar para realizar una llamada, como una habitación privada en el hogar de una mujer, (si la seguridad lo permite), un espacio seguro para mujeres y niñas que se haya convertido en un centro de acceso telefónico cuando los servicios presenciales ya no sean seguros o factibles, la casa de un miembro confiable de la comunidad, mezquitas, iglesias, etc. En el contexto de la COVID-19, todas estas opciones potenciales deberán evaluarse para que cumplan con las restricciones gubernamentales de circulación, así como la capacidad para garantizar las precauciones básicas para prevenir la transmisión. Cuando solo los servicios esenciales estén abiertos al público, es importante considerar si los teléfonos y los lugares privados para usarlos se pueden poner a disposición en centros de salud, supermercados, etc., o si será necesario distribuir los teléfonos directamente a las clientes. Si las clientes tienen acceso a un establecimiento donde hay un teléfono compartido, se deben establecer y mantener protocolos rigurosos para garantizar que cada teléfono se desinfecte minuciosamente entre cada llamada y que dicho establecimiento siga los estándares de salud y seguridad.

Los puntos básicos a considerar con respecto a la seguridad y la privacidad incluyen:

- ¿El personal será capaz de brindar servicios de manera segura y privada en sus hogares? De no ser así, ¿hay otros lugares donde se puedan proporcionar servicios que cumplan con las restricciones por COVID-19?

- ¿Existen lugares en los que las niñas y mujeres puedan realizar llamadas de manera segura y privada, si no es desde sus hogares, que también cumplan con los protocolos para limitar el riesgo de transmisión, no solo en el entorno en sí, sino al usar el teléfono? ¿Cómo serán apoyadas las clientes para que tengan acceso de forma privada y segura a estos lugares?
- ¿Es necesario que las clientes dispongan de sus propios teléfonos? ¿Es esto seguro y factible?

## Principios y consideraciones fundamentales a la hora de ajustar la gestión de casos de violencia basada en género a la pandemia de COVID-19

Al considerar si hay que hacer la transición a los servicios por teléfono y cómo hacerlo, los principios y consideraciones clave incluyen:<sup>10</sup>

1. **Priorizar la seguridad y bienestar de todo el personal y las clientes.** Esto es verdadero en cualquier programa de violencia de género y lo sigue siendo durante la respuesta a la COVID-19. Tal como se indica a lo largo de esta guía, es importante monitorear constantemente la seguridad del personal y de las clientes, como una parte de la etapa de diseño, con el fin de anticipar y abordar cualquier problema de seguridad posible, así como durante la fase de implementación mediante la supervisión del personal, la planificación de seguridad de las clientes y la supervisión del programa general.
2. **Garantizar la solidaridad con las más vulnerables.** Algunas clientes con VBG serán más vulnerables que otras, y algunos miembros de la comunidad serán más vulnerables. Recuerde que el distanciamiento físico y otras medidas no son solo para proteger a las clientes, sino para que todas hagan su parte y se protejan entre sí. Tenga esto en cuenta a la hora de tomar decisiones. Para las clientes que son particularmente vulnerables, priorice la planificación de seguridad y el seguimiento periódico.
3. **Centrarse en la humanidad sobre la productividad.** Recuerde que estos son tiempos estresantes y que los cambios y la incertidumbre aumentan los niveles de estrés para el personal, sus familiares, clientes y comunidades. A medida que las proveedoras de servicios de VBG hacen cambios en la programación, es importante *no* acentuar más la necesidad de una transición sin contratiempos y una alta productividad. El personal necesitará tiempo para reducir la velocidad y averiguar cómo serán los próximos días y semanas, y recibir apoyo para gestionar las transiciones y los cambios que siguen. Será necesario cambiar las expectativas y las operaciones relacionadas con la carga de trabajo. Es esencial fortalecer una cultura de cuidado, comenzando desde la parte superior de la organización y en todo el personal.
4. **Prepárese, no entre en pánico.** Este documento destaca la importancia de prepararse para todos los escenarios con urgencia en anticipación a la posibilidad de cambios rápidos. Sin embargo, los cambios deben ser planificados con la mayor calma posible y presentados como pasos proactivos y bien considerados en lugar de reacciones de pánico.
5. **Abogar por un aumento de análisis de género en toda la respuesta.** Este documento se centra en la gestión de casos de violencia de género. Sin embargo, un análisis de género es esencial para una respuesta fuerte para todas las comunidades y en particular para las mujeres y niñas. Las especialistas en violencia de género deben sentirse autorizadas para compartir sus experiencias en los foros relevantes, con el fin de proporcionar orientación para construir una respuesta a la COVID-19 con mayor perspectiva de género.

---

<sup>10</sup> Extraído de [la consulta de investigación del área de responsabilidad \(AdR\) de la VBG sobre la gestión de casos de VBG y la pandemia de COVID-19](#)

## 2. Establecimiento y suministro de gestión de casos de VBG por teléfono en el contexto de COVID-19

### Introducción

La gestión de casos de violencia de género es un proceso colaborativo y multidisciplinario que valora, planifica, implementa, coordina, monitorea y evalúa las opciones y servicios para satisfacer las necesidades de las personas mediante la comunicación y los recursos disponibles para promover resultados efectivos y de calidad. Un enfoque de gestión de casos es particularmente útil para las sobrevivientes con necesidades múltiples que requieren acceder a servicios de una variedad de proveedoras de servicios, organizaciones y grupos.<sup>11</sup> La gestión de casos también puede ser una oportunidad importante para que las sobrevivientes reciban apoyo psicosocial.

En contextos humanitarios, la gestión de casos de VBG es un servicio de protección esencial y que salva vidas y, por lo general, se ofrece a través de puntos de prestación de servicios estáticos como espacios seguros para mujeres y niñas o a través de servicios móviles.<sup>12</sup> Es fundamental que estos servicios continúen incluso durante las medidas de aislamiento y distanciamiento físico puestas en marcha para detener la propagación de COVID-19, no solo para garantizar la atención y el apoyo continuos a las clientes existentes, sino también para responder a *los nuevos* incidentes de violencia de género generados por la pandemia y a las medidas de salud pública relacionadas.

Sin embargo, las restricciones de movilidad relacionadas con la COVID-19 pueden hacer que resulte difícil que las mujeres y niñas accedan a los puntos habituales de entrada para los servicios de gestión de casos. En algunas situaciones, las regulaciones por la pandemia pueden requerir el cierre temporal de los servicios estáticos o móviles. Por estas razones, y cuando es factible, las proveedoras de servicios de la VBG en entornos humanitarios optan por cambiar a servicios de gestión de casos remotos que pueden continuar incluso cuando existen restricciones de movimiento, en particular la gestión de casos por teléfono.

Si bien este enfoque garantiza la continuación de la atención, la transición a la prestación de servicios remotos a través de la gestión de casos por teléfono requiere una reflexión y una planificación considerables. Hay una serie de desafíos asociados a la gestión de casos remota que debe entenderse y abordarse desde la etapa de diseño en adelante. Lo que es más importante, la gestión de casos remota debe proporcionarse solo si se implementan medidas para garantizar la seguridad y la confidencialidad de las gestoras de casos y las sobrevivientes. Un servicio que pone a una sobreviviente o a su gestora de casos en mayor riesgo hará daño y, por lo tanto, no debería implementarse.

La siguiente información detalla algunas de las consideraciones clave al cambiar la gestión de casos de los servicios de gestión de casos en persona a los servicios por teléfono, incluida la preparación necesaria para el cambio, así como las adaptaciones que se deben realizar en la prestación de servicios. También proporciona recomendaciones para actualizar los procedimientos operativos estándar de gestión de casos para incluir consideraciones para la gestión de casos por teléfono, así como temas de capacitación para el personal y consejos para gestionar llamadas.

### Prerrequisitos para los servicios de gestión de casos de VBG por teléfono

Al considerar cambiar a los servicios de gestión de casos de violencia de género por teléfono, o al determinar

---

<sup>11</sup> Consultar el manual de preparación y respuesta ante emergencias del Comité Internacional de Rescate, págs. 46-49: <https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/04/GBV-Emergency-Preparedness-Response-Participant-Handbook.pdf>

<sup>12</sup> Consultar las Directrices del Comité Internacional de Rescate (2018) para la prestación de servicios móviles y remotos contra la violencia de género (GBV); Comité Internacional de Rescate; consultado en junio de 2020 a través de: <https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines-final.pdf>

cómo se debe diseñar un servicio por teléfono, es importante tener en cuenta algunas cuestiones fundamentales relacionadas con el servicio. Las cuestiones de tecnología y seguridad se han esbozado en la Sección I anterior. Otras consideraciones importantes incluyen la dotación de personal, la financiación y la flexibilidad organizativa.

**Personal.** La prestación de servicios remotos a menudo requiere que el personal trabaje desde casa, especialmente en el contexto de la COVID-19 cuando existen restricciones de movimiento. Debido a los desafíos de trabajar en el hogar, y también porque muchos miembros del personal se enfrentarán a sus propios problemas relacionados con la pandemia, no es una buena práctica esperar que el personal en el hogar lleve el mismo número de casos que cuando brinda servicios en un centro fijo, como un centro de mujeres o un espacio seguro. En algunos casos, el personal simplemente no podrá trabajar desde casa debido a las responsabilidades de los niños u otras responsabilidades, la falta de privacidad, la falta de cobertura telefónica, etc. Para el personal que pueda continuar con la gestión de casos a través de servicios por teléfono, es probable que necesiten reducir la cantidad de clientes que atiendan, especialmente si tenían una cantidad de casos completa antes del confinamiento. Para cubrir la cantidad de casos del personal que no puede hacer la transición a la prestación de servicios remotos, o para recibir nuevos clientes, es posible que sea necesario ampliar la cantidad de personal.

Aspectos básicos a considerar sobre el personal:

- ¿Está el personal, tanto las supervisoras como las gestoras de casos, predispuestas a hacer la transición y gestionar los casos por teléfono? ¿Se pueden proporcionar servicios de manera rotativa y con las precauciones de protección apropiadas en un centro estático, o el personal necesitará trabajar desde casa?
- ¿Cuántas trabajadoras harán esta transición? Si trabajan desde casa, ¿se puede asegurar la privacidad y confidencialidad? ¿Hay suficiente espacio para crear una oficina en casa en donde el personal pueda disponer de los materiales necesarios para las llamadas? ¿Podrá el personal participar del entrenamiento necesario para hacer esta transición?
- ¿El personal cuenta con cobertura de internet en sus hogares? Si utilizan una aplicación para gestionar los datos o para otras actividades que requieran internet, ¿podrá el personal acceder a internet en sus hogares?
- ¿Es necesario y factible contratar nuevo personal? ¿Hay recursos suficientes para asegurar el entrenamiento adicional y la supervisión que el nuevo personal requiere?

**Disponibilidad y flexibilidad de los fondos.** Si bien las donantes hacen el esfuerzo de suspender los requisitos de presentación de informes en el contexto de COVID-19, es importante evaluar si las donantes que actualmente presentan los fondos para la gestión de casos en persona están dispuestas a permitir un cambio hacia la prestación de servicios a distancia. Si las donantes actuales no están dispuestas a hacer ajustes en los requisitos relacionados con la financiación de los proyectos, esto requerirá de nuevas donantes, lo que puede llevar tiempo, impactando a su vez en la viabilidad y el tiempo de transición a la gestión de casos por teléfono.

Los aspectos básicos a considerar para la flexibilidad y disponibilidad de fondos:

- ¿Permitirán las donantes actuales cambiar la modalidad de servicio? ¿Se requiere de defensa para asegurar que las donantes seas flexibles y se adapten?
- Si se necesitan fondos adicionales para el nuevo equipamiento o personal, ¿cubrirán las actuales donantes estos costos o permitirán cambios en las asignaciones presupuestales actuales para acomodar estos costos?
- ¿Requieren las donantes una fecha de comienzo o de finalización de los servicios remotos? ¿Existen otros requisitos de los donantes que puedan afectar la prestación de servicios de gestión de casos por teléfono?

**Flexibilidad organizacional.** No solo las donantes tienen que estar dispuestas a adaptarse a las nuevas modalidades de servicio, sino que las organizaciones también tienen que apoyar esta transición, y desde los niveles más altos de gestión. Sin el apoyo de la agencia, la probabilidad de una transición exitosa a la



prestación de servicios a distancia es limitada. El apoyo puede incluir el respaldo de las donantes; el respaldo del gobierno y de otras entidades sobre el valor vital de la gestión continua de los casos de violencia de género a través de la prestación de servicios a distancia; las adaptaciones organizacionales a las regulaciones de los recursos humanos que permitan, por ejemplo, que las empleadas trabajen desde sus hogares; la autorización para contratar nuevas supervisoras y gestoras de casos para complementar el personal existente según sea necesario; la activación de una cadena de suministros rápida para adquirir la tecnología necesaria para facilitar la transición de la gestión de casos por teléfono (incluso teléfonos, cargadores solares, enrutadores, etc.).

Aspectos básicos a considerar sobre la flexibilidad organizacional:

- ¿Están todos los niveles de la organización de acuerdo con cambiar la gestión de casos a la prestación de servicios por teléfono? ¿Apoyará la gerencia las estrategias que las supervisoras y gestoras de casos determinen que son las mejores para apoyar la seguridad y el bienestar del personal y las clientes?
- ¿Es la organización lo suficientemente flexible y ágil para facilitar el cambio de forma rápida, incluso de cumplir con todas las necesidades logísticas y de recursos humanos necesarios para hacer el cambio? Si se logra el cambio hacia la gestión de casos a distancia, ¿será la organización capaz de volver a la gestión de casos en persona rápidamente cuando la situación lo permita?

## Puesta en práctica de la administración de servicios por teléfono

Además de evaluar las cuestiones clave relacionadas al funcionamiento de la gestión de casos a distancia, como se ha descrito con anterioridad, hay consideraciones operacionales que será importante tener en cuenta al diseñar los servicios por teléfono. La transición de los programas de violencia de género de un modelo de gestión de casos en persona a un modelo de gestión de casos a distancia incluye una importante tríada de *consulta, coordinación y comunicación*.

### Consulta y coordinación

Como parte de la fase de diseño, se recomienda realizar varios talleres de planificación que incluyan supervisoras, **gestoras de casos**, gerentes, personal de TI (de ser necesario) y socias de rutas de remisión aplicables. También se deberían realizar consultas con clientes para abordar cuestiones de diseño, así como con otras mujeres y niñas de la comunidad que puedan llegar a acceder al servicio en algún momento. En todas estas consultas, se debería asignar bastante tiempo a la lluvia de ideas y a cualquier expresión de preocupación o miedo. Para muchas personas, este proceso no tendrá precedentes e incluso dará miedo; por lo tanto, la planificación de las discusiones debería permitir momentos para reflexionar y participar.

<p><b>Preguntas para los supervisoras, gestoras de casos y personal de TI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué dispositivos usará el personal y cómo serán manejados (por ejemplo, cómo se asegurará el personal que los utilice solo para trabajar, cómo serán cargados, en dónde se los guardará a la noche, qué aplicaciones no estarán permitidas, qué pasará si uno se pierde o es robado, etc.)? ¿La cobertura móvil está asegurada? Si el personal decide que WhatsApp es la forma elegida para manejar las llamadas, ¿el internet estará disponible?<sup>13</sup> ¿Cómo recargará el personal sus teléfonos cuando sea necesario? ¿Necesitará el personal de cargadores solares o baterías?</li> <li>• ¿Cuáles son las asignaciones presupuestarias para <i>hardware</i>, crédito telefónico, reembolso a las clientes por las llamadas, etc.?</li> </ul>
---	--

<sup>13</sup>Debido a que WhatsApp requiere guardar números telefónicos para acceder al servicio, será necesario que se desarrollen códigos para ocultar el número de WhatsApp o prevenir que éste pueda ser rastreado. Por esta razón, WhatsApp no es el método preferido; la decisión sobre el uso de WhatsApp deberá ser determinada de acuerdo al contexto.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles deberían ser los estándares de privacidad para las gestoras de casos? Si están trabajando desde el hogar, ¿cómo se evaluarán los entornos de trabajo? Si están trabajando desde una oficina, ¿cómo se mantendrá la distancia social del personal y se proveerá del equipamiento para garantizar la seguridad y el bienestar durante, hacia y desde el trabajo en el contexto de la COVID-19?</li> <li>• ¿Cómo cambiarán las gestoras de caso sus casos a la atención remota? ¿Se cambiarán todos los casos o sólo los casos de alto riesgo? Si algunos cierran, ¿cómo se determinará? ¿Cuál será el proceso de consulta con clientes sobre estas decisiones? ¿Hay cambios que se pueden introducir gradualmente, o sucederán todos de una vez?</li> <li>• ¿Cuál será la carga máxima de casos para las gestoras de casos y supervisoras para asegurar que no se sientan exhaustas, especialmente si trabajan desde el hogar? ¿Se necesitará asignar clientes a otras gestoras de caso?</li> <li>• ¿Admitirá el servicio a nuevos clientes, o solo se atenderán a los clientes existentes? Si el servicio se extiende a nuevos clientes, ¿cómo se comunicarán los clientes con las gestoras de caso, y cómo recibirán las gestoras de casos esas llamadas? Si el servicio solo busca clientes de alto riesgo para gestionar casos de forma remota, ¿cómo se determinará esto con los nuevos clientes?</li> <li>• ¿Cómo se hará la supervisión y con qué frecuencia? ¿Cómo pueden las gestoras de caso contactar a las supervisoras cuando una emergencia ocurre y se requiere de consulta? ¿Qué tecnología (por ejemplo, teléfonos adicionales, internet) se requerirá para que las gestoras de caso mantengan una llamada con un cliente mientras se comunican con una supervisora de ser necesario? (Ver también Sección VII).</li> <li>• ¿Cómo se pueden mitigar los riesgos asociados a las gestoras de caso que almacenan formularios en papel o en lugares poco seguros? ¿Se pueden implementar herramientas digitales para la gestión de casos como Primero/GBVIM+<sup>14</sup>? (Véase también sección VI.) En caso contrario, se pueden proporcionar cajas de seguridad a las gestoras de caso para almacenar de manera segura cualquier documentación?</li> </ul>
<p><b>Preguntas para mujeres y niñas que pueden acceder al servicio</b></p>	<p>Nota: Estas son preguntas preliminares a mujeres y niñas que pueden ayudar a guiar las decisiones sobre viabilidad del cambio a la gestión de casos por teléfono, así como informar sobre diseño. Pueden ser utilizadas con clientes existentes así como mujeres y niñas de la comunidad. Una vez que se haya establecido la gestión del servicio por teléfono, será importante que las gestoras de caso realicen consultas por separado con cada cliente existente para identificar problemas y procesos de seguridad y logísticos específicos relacionados a la transmisión de servicios por teléfono, como se describe en la sección IV.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los clientes existentes se sienten cómodos con el cambio a la nueva modalidad?</li> <li>• ¿Cuáles son los problemas de seguridad y privacidad anticipados que las mujeres y niñas tienen que enfrentar? ¿Qué preocupaciones existen</li> </ul>

<sup>14</sup> Para más información sobre Primero/GBVIMS+ puedes mirar la introducción de este video: <https://www.youtube.com/watch?v=qRCaDOgBVAQ>, o visitar <https://www.gbvims.com/primer/>

	<p>sobre la reacción de contragolpe de los perpetradores? ¿Qué pasos deben seguirse para controlar estos problemas de seguridad y privacidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué tipos de servicios móviles pueden acceder estas mujeres y niñas? ¿Qué tipo de cobertura tienen?</li> <li>• Si los clientes no tienen acceso a un teléfono, ¿hay lugares dentro de su comunidad en donde se sientan cómodos para ir a realizar una llamada? ¿Es esto posible dado a la restricción de movimiento?</li> <li>• ¿Habrà algún desafío en particular para las adolescentes que quieran hacer uso del servicio de gestión de casos a distancia? ¿Cómo se puede abordar esto de manera segura?</li> <li>• Si el servicio de gestión de casos será ofrecido a nuevos clientes, ¿cuál es la mejor forma y la más segura de promover este servicio a mujeres y niñas?? ¿Cómo se puede asegurar que la información sobre la disponibilidad de la gestión de los casos alcance a las mujeres y niñas más marginadas?</li> </ul>
<p><b>Preguntas para los socios de las rutas de remisión</b></p>	<p>Nota: Los socios de las rutas de remisión son todos aquellos identificados como referentes potenciales para los clientes. Los socios pueden incluir proveedores de atención médica, abogados, expertos psicosociales y de salud mental, administradores de espacios seguros, oficinas de género en las estaciones de policía, etc.</p> <p>¿Qué socios actuales de las rutas de remisión (por ejemplo, proveedores de servicios ya identificados en las rutas de remisión existentes) continúan abiertos a los servicios? ¿Están actualizadas las rutas de remisión? (Véase Sección V.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo trabajarán las gestoras de caso con los socios de referencia? ¿Cómo comunicarán los socios de referencia a las gestoras de caso los cambios en sus servicios, incluyendo información de contacto, etc.?</li> <li>• Si la gestión de casos por teléfono puede recibir nuevos clientes de socios de referencia, ¿cómo compartirán información los socios de referencia con los posibles clientes sobre los servicios de administración remoto? ¿Cómo compartirán los socios de remisión la información con las gestoras de casos o supervisoras sobre las nuevas remisiones?</li> <li>• ¿Es posible o apropiado que aquellos proveedores y proveedoras de servicios que permanecen abiertos y tienen las precauciones adecuadas de transmisión (por ejemplo, proveedores y proveedoras de atención médica) tengan teléfonos y espacios de llamadas privados disponibles donde las clientes puedan llamar a su gestora de casos? Si es así, ¿hay personal disponible para limpiar estos espacios y equipos después de cada llamada?</li> </ul>

### Comunicación

Una vez que se han determinado y acordado los planes básicos con respecto a una transición a la gestión de casos remota, es importante que el programa de violencia basada en género facilite una comunicación clara y transparente sobre cómo se implementará el servicio, entre el personal, con donantes, con clientes, con socios de remisión y, en situaciones en las que se pueden incluir nuevos clientes en los servicios de gestión de casos remota, con mujeres y niñas en la comunidad en general. Para el personal, cualquier comunicación verbal debe complementarse con información escrita que detalle el plan de implementación para la prestación remota de servicios, así como herramientas de capacitación y otra orientación técnica

para las gestoras de casos.

Para clientes y socios externos, las estrategias clave para la comunicación pueden incluir:

- Preparar un documento de donantes que resuma los cambios que se están realizando y cómo esos cambios afectarán las necesidades y asignaciones presupuestarias.
- Preparar una guía de discusión que sirva de referencia a las gestoras de casos cuando hablen con los clientes sobre la transición a la administración remota de casos, así como un folleto para el cliente que resuma los detalles de la transición que los clientes pueden llevar consigo, si para ellas es seguro hacerlo. Los temas tratados pueden incluir cuándo tendrá lugar la transición; lo que significará para los clientes actuales; cómo acceder a la gestión de casos remota; cómo acceder a los teléfonos de forma remota y/o cómo instalar aplicaciones pertinentes en los teléfonos del cliente; números de servicios de atención en línea; otros servicios fundamentales; etc. Las discusiones sobre los problemas de seguridad y la planificación de la seguridad son una parte importante de este compromiso entre gestoras de casos y clientes, incluidas las preguntas sobre cómo hacer y recibir llamadas de manera segura; cómo codificar los nombres de gestoras de casos y clientes; cómo eliminar la evidencia de llamadas telefónicas y mensajes; etc.
- Preparar un documento de orientación revisado de la ruta de remisión para los socios de remisión, así como cualquier material de Información, Educación y Comunicación (IEC, por sus siglas en inglés) que los socios de la ruta de remisión puedan compartir de manera segura sobre la transición a la gestión de casos remota.
- Preparar materiales de IEC para mujeres y niñas de la comunidad para garantizar que conozcan los servicios remotos (en el caso de que los servicios de gestión de casos remota se pongan a disposición de nuevos clientes), utilizando representaciones inclusivas de niñas y adolescentes, mujeres y niñas con discapacidades, etc.
- Preparar materiales de IEC para la comunidad en general para ayudarla a comprender los cambios que se están realizando.
- Diseñar una estrategia para compartir los materiales de IEC a nivel comunitario que sea segura en el contexto de COVID, como la distribución a través de radio y redes sociales; crear cuadros de chat sobre COVID-19; usar megáfonos y altavoces para entregar información; etc.

## **Desarrollar Procedimientos Operativos Estándar**

Después de que las preguntas y problemas sobre la puesta en práctica del cambio a la gestión de casos por teléfono se hayan abordado de manera colaborativa con todas las partes interesadas pertinentes, supervisoras de violencia basada en género y gestoras de casos deben trabajar juntos para elaborar un plan de implementación que se comparta entre el personal y cualquier otro socio pertinente. Los planes de implementación deben describir las actividades y responsabilidades básicas del personal; una visión general del programa de cobertura de la cliente; planes de divulgación y difusión de información para el personal y los socios; planes de capacitación para el personal y los socios; y una visión general de los procesos y horarios de supervisión.

Una parte importante del plan de implementación será desarrollar Procedimientos Operativos Estándares, también conocidos como protocolos de servicio. Esta orientación es fundamental para garantizar que gestoras de casos y supervisoras se adhieran a los estándares para la gestión de casos segura y ética en el contexto de los servicios por teléfono. En muchos casos, el personal ya tendrá orientación relacionada con los Procedimientos Operativos Estándar que utilizan para la gestión de casos. Estos deben actualizarse para abordar los problemas y desafíos particulares que pueden surgir al proporcionar servicios telefónicos. La gestión de casos de violencia basada en género no debe cambiarse a servicios por teléfono sin estas actualizaciones. Incluso cuando se dé un confinamiento rápidamente, sigue siendo importante asegurarse que el personal tenga orientación y capacitación básicas antes de comenzar a realizar la gestión de casos de violencia basada en género por teléfono.

Para gestoras de casos que trabajan desde casa, esta guía se puede compilar en una carpeta de recursos, disponible en línea o en copia impresa para aquellas que puedan tener dificultades para acceder al internet.



El punto clave a tener en cuenta a la hora de recopilar la información es que el personal pueda acceder a ella rápidamente cuando se encuentre en una llamada, en caso de que necesite indicaciones sobre cómo tratar cuestiones específicas.

**Protocolo para la atención de llamadas.** La guía escrita para las gestoras de casos (acompañada de capacitación del personal sobre esta guía) debe incluir procedimientos y protocolos para la atención de llamadas que estén contextualizados para el entorno, pero que aborden los siguientes conceptos básicos:

- Cómo iniciar una llamada (por ejemplo, frases introductorias, mensajes clave que deben compartirse desde el comienzo de la llamada);
- Confidencialidad, no solo en términos de los estándares de comunicación de confidencialidad al comienzo de la llamada (y excepciones a la confidencialidad), sino también delineando cuáles son las responsabilidades de las gestoras de casos para garantizar la confidencialidad;
- Cómo asegurar la seguridad de la sobreviviente durante la llamada, en la medida de lo posible;
- Cómo conseguir consentimiento verbal informado por teléfono;
- Afirmaciones que aseguren a las clientas que la violencia no es su culpa;
- Cómo llevar a cabo un plan de seguridad por teléfono;
- Cómo hacer frente a las llamadas que se interrumpen, incluidas las políticas de devolución de llamadas;
- Cómo responder a las sobrevivientes en peligro inmediato;
- Cómo responder a las personas que llamen con ideas suicidas;
- Cuándo el personal debe involucrar inmediatamente a una supervisora para que preste apoyo o cuando debe contratar a la seguridad o a la policía, incluso en relación con cualquier requisito de presentación obligatoria de informes;
- Cómo se deben terminar las llamadas (por ejemplo, qué información y mensajes clave deben compartirse cuando se finaliza una llamada).

Se debe incluir orientación sobre qué hacer si un cliente envía un mensaje de texto, así como qué hacer si un cliente llama y deja un mensaje solicitando una devolución de llamada. Las decisiones de prestación de servicios sobre las diversas opciones para hacer y recibir llamadas, como las llamadas iniciadas por sobrevivientes, las devoluciones de llamadas a clientes, etc., deben ser determinadas por los proveedores y proveedoras de servicios en consulta con las mujeres de la comunidad, y luego adaptadas para cada cliente de acuerdo con su situación específica. (Ver también Sección IV).

**Remisiones a proveedores/as actualizadas.** Otro elemento clave de los Procedimientos Operativos Estándar se relaciona con las remisiones para servicios. La mayoría de gestoras de casos ya tendrán rutas de remisión escritas, pero es probable que hayan cambiado considerablemente como resultado de la pandemia. Es importante que las gestoras de casos tengan un documento actualizado que incluya, en la medida de lo posible, referencias a la atención médica, el apoyo psicosocial (incluidos los refugios y los medios de vida), las oficinas de policía, los abogados<sup>15</sup> y el poder judicial y los servicios que estos sectores ofrecen (o no) en función de las restricciones de COVID-19. (Véase Sección V.)

---

<sup>15</sup> El Área de responsabilidad mundial sobre violencia basada en género ha elaborado una guía para el sector jurídico sobre cómo proporcionar asistencia legal de forma segura en el contexto de la COVID-19. Ver <https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-07/Key%20Guidelines%20for%20Providing%20Remote%20Legal%20Aid%20to%20GBV%20Survivors.pdf>

**Procedimientos Administrativos.** Hay una serie de cuestiones adicionales que deben detallarse como parte del desarrollo de procedimientos estándar relacionados con la administración de la gestión de casos remota. Estas incluyen:

- Una explicación de las horas de trabajo esperadas y la carga de casos para las gestoras de casos. Las Directrices Interagenciales Para la Gestión de Casos recomiendan un máximo de 20 casos activos por gestora de casos, siendo 15 el número ideal. Sin embargo, este estándar es para operaciones «normales», y es probable que deba cambiarse en función de la disponibilidad de las gestoras de casos, teniendo en cuenta también los posibles factores estresantes adicionales para las gestoras de casos relacionados con la COVID-19 y con el trabajo desde casa. También se debe alentar al personal a mantener las horas de trabajo estándar tanto como sea posible. Las supervisoras deben discutir con sus equipos lo que es factible y hacer un seguimiento regular. (Ver también Sección VII).
- Cuáles son las expectativas en términos de papeleo y documentación de casos segura y ética. (Véase también sección VI.)
- Cuáles son las expectativas en términos de privacidad en el espacio de trabajo y configuración de un espacio de trabajo separado si se trabaja desde casa.
- Cómo el personal debe administrar su(s) teléfono(s) en términos de costos, carga, almacenamiento, etc., y cuestiones relacionadas con la seguridad del teléfono (por ejemplo, no almacenar ningún mensaje u otra información de identificación en los teléfonos; no usar el teléfono(s) para ningún otro propósito que no sea la gestión de casos; informar de un teléfono perdido inmediatamente a una supervisora; etc.).
- El papel de las supervisoras en el apoyo al personal y las expectativas en torno a la supervisión, así como los procedimientos de emergencia para ponerse en contacto con una supervisora. Las Directrices Interagenciales Para la Gestión de Casos recomiendan una proporción de una supervisora por cada 8 gestoras de casos, pero es posible que esto deba reducirse si las supervisoras son responsables de la capacitación y otras responsabilidades relacionadas con el cambio para eliminar la atención. (Ver también Sección VII).
- Códigos de conducta para todo el personal, en consonancia con las mejores prácticas mundiales.
- Para garantizar que el personal entienda y acepte esta orientación, es importante que participen en el desarrollo de la orientación y que la consientan. Para algunos temas, como la confidencialidad, seguridad telefónica y procesos de documentación, el personal puede aprobar documentación, mediante la firma de un formulario, en caso de confinamiento en el que no sea posible obtener la firma del personal, mediante la prestación del consentimiento verbal a las supervisoras. La administración debe guardar las copias originales de estos formularios de consentimiento en archivos independientes de personal.

**Recuadro 1. Hacer y recibir llamadas.** Un programa en la respuesta regional de Siria trabajó con clientes para determinar la mejor manera de hacer y recibir llamadas de manera segura. Las clientas acuerdan un momento que les venga bien. Si bien la mayoría de las clientas inician la llamada, en los casos en que la cliente no puede pagar la llamada o no tiene tiempo de llamadas, la cliente tiene la opción de flashear o enviar mensajes de texto a la gestora de casos, quien volverá a llamar de inmediato. En otros entornos por el mundo, las devoluciones de llamada se consideraron inseguras, por lo que no se incluyeron como una opción. Con cualquier opción, tanto gestoras de casos como clientes reciben capacitación sobre cómo eliminar mensajes de texto e historial de llamadas.

## Capacitación de gestores de casos de VBG para proporcionar servicios telefónicos

La capacitación de los gestores de casos cuando traspase a la prestación de servicios telefónicos debe comprender al menos una revisión de todos los Procedimientos Operativos Estándar mencionados previamente. También deben incluir oportunidades para que el personal participe en juegos de roles, de forma de que puedan practicar, en tiempo real, cómo comunicarse por teléfono con la cliente. Si el tiempo

lo permite, y de ser necesario o beneficioso, también podría ser útil que una supervisora proporcione sesiones de revisión sobre los temas y los conceptos básicos de la VBG. También será importante capacitar al personal sobre cualquier tecnología o enfoque nuevo que se utilizará para la gestión de casos remota. Es posible que los equipos tengan que ponerse al día con los sistemas que se utilizan en la prestación de servicios telefónicos o en línea, las aplicaciones nuevas para la gestión de datos, etc. (Ver también Sección VII).

Si por el confinamiento o es posible dar una capacitación presencial, se puede capacitar al personal por zoom, con llamadas telefónicas de práctica entre supervisoras y gestoras de caso. Los planes de capacitación deben surgir como parte del plan de implementación para el traspaso hacia la gestión de casos remota y deben adaptarse al hecho de que la capacitación en línea debe ofrecerse en intervalos menos extensos que los de la capacitación presencial (de dos horas por sesión de capacitación, según las reglas de uso común).

### **Capacitación fundamental de las gestoras de casos que son traspasados a la prestación de servicios telefónicos:**

- Manejo de las aplicaciones correspondientes para prestar servicios remotos (p.ej.: WhatsApp);
- En qué se diferencia la ayuda telefónica con la presencial, y qué adaptaciones básicas tienen que realizarse;
- Modalidades telefónicas fundamentales; p.ej.: saludo inicial, hablar clara y lentamente, no hablar al mismo tiempo que la cliente, etc;
- Capacidad de escucha, p.ej.: escucha activa y de los cambios de tono sin usar lenguaje corporal; uso del silencio; creación de confianza y una buena relación en los servicios de atención en línea;
- Protocolos de atención de llamadas estándar congruentes con los pasos básicos de gestión de casos (p.ej.: introducción, evaluación, planificación de caso y de seguridad, remisiones, fin de la llamada);
- Resolver una llamada con un menor de edad;
- Gestión de llamadas con clientes que están en riesgo inmediato y/o cuando la llamada la realiza un perpetrador (vea la Sección IV);
- Gestión de llamadas cuando la cliente está asustada o tiene ideaciones suicidas (vea la Sección IV);
- Revisión de las rutas de remisión actualizadas y remisiones telefónicas (vea la Sección V);
- Recopilación de datos nuevos y responsabilidades de gestión (vea la Sección VI).

### **Traspaso de los clientes existentes a la gestión de casos telefónica**

Al cambiar a una gestión de casos telefónica por la COVID-19, los gestores de casos trabajarán principalmente (y hasta exclusivamente) con clientes existentes. Esto significa que la gestora de casos ya tendrá relación con la cliente, al menos ya habrá realizado una valoración inicial, elaborado un plan de caso, y cuando sea necesario, elaborado un plan de seguridad. También se podrían haber provisto remisiones durante la gestión de caso presencial.

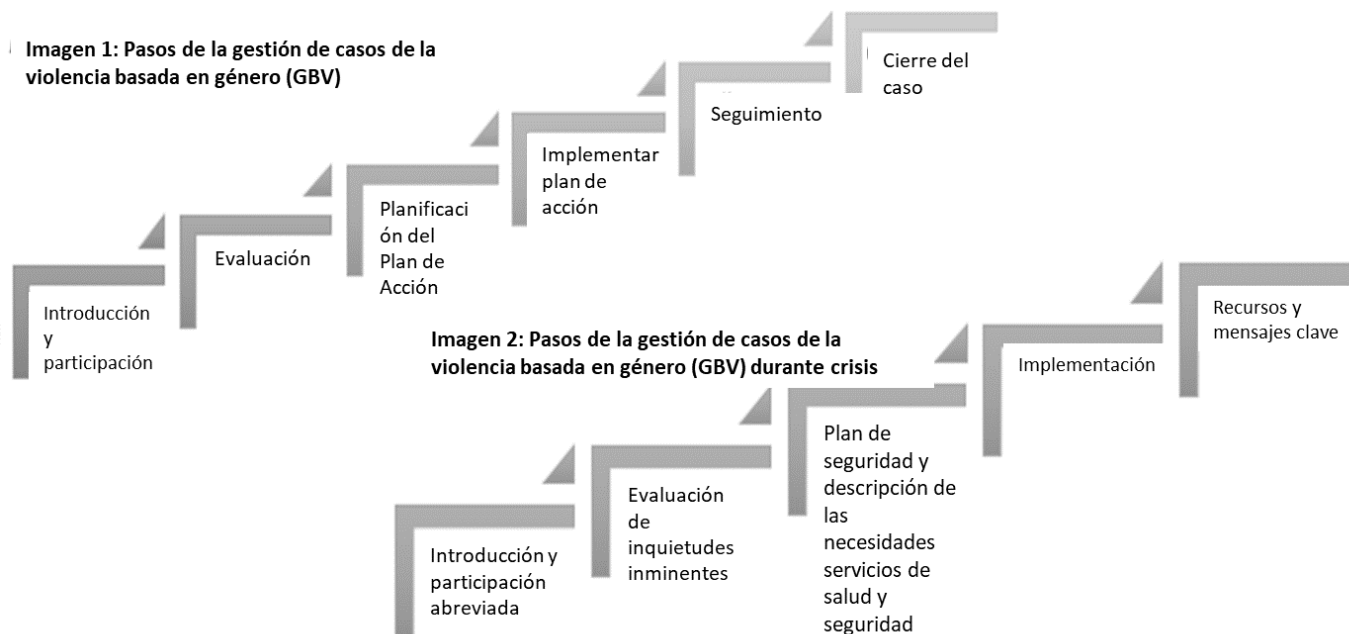
Al trabajar con clientes existentes, el énfasis de la gestión telefónica de casos se determinará por dónde estuvo ubicado el caso antes del traspaso a los servicios telefónicos. El proceso de involucramiento con la cliente también debe considerar los cambios de las circunstancias de las sobrevivientes y respecto de la disponibilidad de los servicios debido a la COVID-19. Esto podría exigir que la gestora de casos revise el plan de seguridad y el plan de acción de la cliente, así como también la elaboración de protocolos de seguridad específicos con la cliente sobre el hecho de hablar por teléfono.<sup>16</sup> (Ver también la Sección IV.)

---

<sup>16</sup> Consulte más información sobre los pasos de la gestión de casos de VBG en Directrices Interinstitucionales para la Prestación de Servicios de VBG Móviles y Remotas: <https://gbvresponders.org/response/mobile-and-remote-gbv-service-delivery/>

## Gestión telefónica de casos

Para las gestoras de casos que trabajan con clientes nuevos, las fases de participación de la cliente podrían convertirse al modo **sumario**, uno que esté más relacionado con un modelo de gestión de crisis, para garantizar que la satisfacción de las necesidades de las sobrevivientes sea lo más eficiente posible, teniendo en cuenta las limitaciones del contexto actual. La gestión de crisis hace referencia a una adaptación del proceso estandarizado de gestión de casos de VBG debido al tiempo limitado que tienen las gestoras de casos con cada sobreviviente como consecuencia de un cambio de contexto (p.ej.: la actual pandemia de COVID-19) y/o la prestación de servicios (p.ej: el traspaso de espacios estáticos seguros a la prestación de servicios telefónica). La cuestión principal a tener en cuenta sobre esta gestión de casos sumaria es que la gestora de casos y la cliente harán más rápidamente la evaluación de cuestiones inmediatas, la elaboración de un plan de seguridad y la elaboración e implementación del plan de acción que pudiese corresponder al aplicar la gestión de casos de manera presencial durante un período de tiempo más extenso.



## Pasos de las gestión de llamadas

Ya sea en el caso de clientes existentes o nuevos, el gestor de casos deberá tener en cuenta algunos pasos fundamentales para cada llamada, los cuales se indican a continuación. Estos pasos generales deberán adaptarse a cada situación. La información relacionada con la gestión de desafíos particulares, como las cuestiones de seguridad y las llamadas difíciles se tratarán en las Secciones III y IV.

### *Paso 1: Introducción breve y participación*

En general, durante la gestión de casos presencial, la gestora de casos tendrá más tiempo para hacer una presentación. En la gestión de casos remota, es importante que la introducción sea más rápida, y al mismo tiempo, asegurarse de cubrir aquellos puntos más importantes. En la primera llamada con un cliente luego del cambio a la modalidad remota, especialmente si el contacto se interrumpió durante un tiempo (o en caso de hablar con un cliente nuevo), podría ser útil revisar los puntos estándar, como las cuestiones de confidencialidad, la obligación de informar, la duración estimada de la llamada, etc.



También es fundamentalmente importante, ya que es el primer paso de una llamada, determinar si la cliente puede hablar por teléfono en el momento de la llamada, ya que si el horario de la llamada se programa con antelación, podrían cambiar las circunstancias. Se pueden realizar posibles preguntas para confirmar la protección y la seguridad de la persona que llama, de manera que respondan mediante un “sí” o un “no”, para que en caso de que la sobreviviente no esté en lugar seguro, nadie más sepa de qué está hablando:

- ¿Está en un momento adecuado para hablar ahora?
- ¿Está de acuerdo en continuar esta charla por teléfono? ¿O prefiere fijar un horario diferente? ¿O prefiere no responder la llamada y enviar un mensaje de texto cuando esté lista?
- ¿Es este el número correcto? ¿O prefiere llamarme a alguno de los números alternativos?
- ¿Está hablando desde una habitación que garantice la privacidad y la confidencialidad de la conversación?
- ¿Cree que alguien podría interrumpir nuestra conversación?
- ¿Se siente segura y tiene la privacidad necesaria para que hablemos?
- ¿Está bien actualmente?

Una vez que quede claro que es seguro continuar con la llamada, el gestor de casos debe repasar algunas medidas de seguridad básicas que se pueden implementar en caso de que se interrumpa la llamada. La gestora de casos y la sobreviviente pueden acordar una palabra o un código clave que indique la necesidad de cambiar de tema a uno más neutral o de finalizar la llamada. La gestora de casos y la sobreviviente también pueden hablar sobre posibles medidas a tomar relacionadas con distintos escenarios, entre los que se incluyen los siguientes:

- Alguien le pregunta a la sobreviviente qué está haciendo y/o con quién están hablando por teléfono.
- Alguien del núcleo familiar contesta el teléfono.
- La sobreviviente tiene que finalizar la llamada.
- La sobreviviente tiene que cambiar de teléfono.

**RECUERDE:** Si la sobreviviente no suena cómoda y/o escucha cualquier ruido de presencia de otras personas durante la llamada, no la continúe y dele la opción de que se comunique con usted cuando se sienta más cómoda para hablar, a través de los medios previamente establecidos, como la llamada perdida, el mensaje de texto, la contraseña escrita o cualquier otra estrategia que se haya considerado segura.

### *Paso 2: Evaluación de inquietudes*

- En este paso, la gestora de casos evaluará cualquier cuestión nueva o en curso, como la protección y la seguridad en el hogar, las necesidades médicas/de salud, así como también cualquier otra cuestión relacionada con la seguridad y el bienestar. En el contexto de la COVID-19, cuando surjan obstáculos para acceder a los servicios, es particularmente importante que se determine cómo la cliente lidiará con dichos cambios. En esta etapa, la gestora de casos deberá:
- Escuchar, asegurarse de destinar tiempo para asegurarse de que la sobreviviente ha sido escuchada;
- Prestar apoyo emocional mediante mensajes reconfortantes, la validación y la empatía, así como también mediante cualquier divulgación de información que sea útil y ayude a la sobreviviente a afrontar la situación;
- Repasar y hacer una síntesis de lo que entendió de los dichos por la sobreviviente respecto de su

**Recuadro 2.** Contraseñas de llamadas. En Uganda, el socio del IRC, Karamoja Women Umbrella Organization, ha trabajado con sobrevivientes para establecer “contraseñas verbales” al inicio de cada llamada de gestión de casos de violencia basada en el género. Si la gestora de casos escucha la contraseña, sabrá que no es un momento seguro para hablar y cambiará el tema de la conversación a las medidas de prevención de la COVID-19.

Comité Internacional de Rescate, 2020. The Essentials for Responding to Violence Against Women and Girls During and After COVID-19 [Elementos Fundamentales para Responder a la Violencia contra las Mujeres y las Niñas durante la COVID-19 y con posterioridad a esta]. <https://www.rescue.org/sites/default/files/document/4981/essentialsofgbvduringandaftercovid-19625vfupdated629.pdf>

seguridad y otras necesidades.

### *Paso 3: Plan de seguridad*

El plan de seguridad es una parte fundamental de la gestión de casos remota. Aunque una sobreviviente no haya expresado inquietudes sobre su seguridad, es importante verificar si la sobreviviente tiene inquietudes sobre seguridad para el futuro. Durante este proceso, la gestora de casos puede:

- Identificar las circunstancias en las que la sobreviviente está en mayor peligro;
- Evaluar los riesgos de la escalada de violencia;
- Enfocarse en temas relacionados con la seguridad en situación de escalada, creando zonas seguras en casa, evitando estar en espacios con armas, etc.;
- Ayudarla a identificar su sistema de apoyo y recursos—esto puede incluir a personas a las que acudir en caso de huida. (Ver también la Sección IV.)

A través de las evaluaciones y la planificación de la seguridad, la gestora de casos deberá vigilar toda indicación de que la sobreviviente tiene pensamientos de autolesión. Si existen sugerencias de que la sobreviviente es suicida, la gestora de casos debería estar preparada para efectuar una evaluación de propensión al suicidio, como explicado en la Sección IV.

### *Paso 4: Plan de implementación*

Este paso implica proporcionar apoyo emocional inmediato, así como identificar remisiones. En este paso, es muy importante que la **gestora de casos** esté equipada con información de remisión actualizada, y sea capaz de informar a la sobreviviente sobre cualquier retraso de los servicios. Para cada remisión que solicite la sobreviviente, se debería obtener consentimiento verbal informado en caso de que la **gestora de casos** vaya a iniciar contacto con un proveedor en nombre de la sobreviviente. La gestora de casos también debería establecer si el proveedor de servicios (o gestora de casos) puede dar seguimiento al cliente sobre el servicio de remisión como sea necesario, y cómo hacerlo.

### *Paso 5: Proporcionar recursos y mensajes clave*

El quinto paso implica cerrar la llamada con la sobreviviente de forma segura. Esto incluye proporcionar información y mensajes clave sobre cuestiones como:

- Cómo y cuándo puede llamarte, incluyendo como usar alertas silenciosas (si es posible con la tecnología de la que disponga la sobreviviente), además de proporcionarla con información sobre qué hacer si no puede contactar contigo.
- Contactar con proveedoras de servicio en nombre de la sobreviviente, o proporcionar a la sobreviviente la información de contacto de la proveedora—incluyendo cómo esta información se puede compartir de forma que no ponga en peligro a la sobreviviente, si es posible que el perpetrador retenga su teléfono—por ejemplo, usando palabras en clave con proveedores diferentes.
- Evaluando los sentimientos, sensaciones y pensamientos de las sobrevivientes para finalizar la sesión de gestión de casos remota de forma segura, prudente y comprensiva.

#### **Recuadro.3. Recordar siempre:**

La cliente es el actor principal en la gestión de casos, incluso cuando esta se lleva a cabo por teléfono.

El plan de acción se desarrolla en colaboración con la cliente y debe reflejar sus deseos y decisiones. En el contexto de la pandemia de la COVID-19, cuando los servicios puedan estar limitados, es importante poder ofrecer información actualizada sobre los servicios para que la cliente pueda tomar decisiones realistas.

El objetivo es empoderar a la cliente y asegurar su implicación en todos los aspectos de la planificación y la prestación del servicio.

### 3. Establecer proporcionar servicios de atención por teléfono contra la violencia basada en género en el contexto de la COVID-19

#### Introducción

Un servicios de atención por teléfono es un servicio telefónico establecido, normalmente gratuito, que proporciona apoyo para la crisis e información para cualquier persona que llame. Está abierta al público general y en ocasiones, pero no siempre, durante un horario extendido, e incluso a toda hora. Los servicios de atención por teléfono se pueden desarrollar para cumplir con las necesidades urgentes de grupos de población específicos (p.ej. suicida, violencia cometida por la pareja íntima, agresión sexual, divulgación de información con la policía, etc.).

En el contexto de la COVID-19, sobre todo cuando la restricción de movimiento impide que las sobrevivientes de violencia basada en género y aquellos en peligro accedan a servicios en persona, un servicio de atención por teléfono con personal formado en violencia basada en género puede ser un punto de entrada de cuidado y apoyo para salvar vidas. Este es el caso particularmente cuando los servicios de gestión de casos de violencia basada en género remotos no aceptan clientas nuevas directamente, debido a obstáculos como el compartir o hacer públicos los números de teléfono de gestoras de casos remotas.

Dependiendo del entorno y de los recursos disponibles, se puede desarrollar un servicio de atención por teléfono contra la violencia basada en género específica, o añadir servicios a una línea de atención existente. La planificación debería tener en cuenta los posibles obstáculos al establecer un servicio de atención por teléfono desde cero, sobre todo si la línea de atención se introduce para sustituir o complementar la gestión de casos remota en el contexto de la COVID-19. Frecuentemente, será más difícil establecer un servicio de atención por teléfono que pasar de la gestión de casos en persona a la gestión de casos por teléfono.

El alcance de los servicios puede variar levemente entre líneas de atención, pero generalmente un servicio de atención por teléfono contra la violencia basada en género escuchará a la persona que llama y proporcionará primeros auxilios psicológicos y apoyo para la crisis; realizará un plan de seguridad y una evaluación de la crisis según sea necesario; compartirá información sobre servicios disponibles para apoyo adicional, y proporcionará remisión a estos servicios. Los servicios de atención por teléfono no suelen servicios de atención por teléfono proporcionar cuidado, apoyo o gestión de casos continua, y puede ser que la persona que llama no siempre pueda hablar con la misma operadora de la línea de atención si llaman varias veces. Incluso así, la persona que llama puede desde luego contactar con un servicio de atención por teléfono varias veces, cuando sea que estén en crisis y/o necesiten información sobre una posible remisión.

Dado el alcance limitado de los servicios, los servicios de atención por teléfono contra la violencia basada en género no deberían en ningún caso sustituir la gestión de casos de violencia basada en género. Sin embargo, pueden ser un servicio suplementario importante. Los servicios de atención por teléfono tienen varias ventajas para abordar la violencia basada en género. Estos incluyen:

- **Anonimato:** Los servicios de atención por teléfono pueden proporcionar una forma anónima de reportar incidentes de violencia basada en género y buscar apoyo inmediato. La sobreviviente se pueden sentir más segura llamando a un servicio de atención por teléfono por teléfono que visitando a una proveedora de servicio en persona por primera vez (si es que las proveedoras están disponibles en el contexto de la COVID-19).
- **Accesibilidad:** Lo ideal es que los servicios de atención por teléfono operen con una línea gratuita, lo que puede hacer la línea de atención más accesible para la sobreviviente que no pueda pagar el transporte ni acceder a servicios en persona.
- **Disponibilidad:** Un servicio de atención por teléfono servicio de atención por teléfono está frecuentemente disponible fuera del horario de trabajo. Esto puede ser importante sobre todo para las sobrevivientes que se enfrenten a una emergencia.
- **Confidencialidad:** Un servicio de atención por teléfono servicio de atención por teléfono suele tener funciones y protocolos integrados que aseguran confidencialidad al hablar con la persona que llama.
- **Remisión rápida:** Dado que los servicios de atención por teléfono muchas veces se enfocan en

poder ofrecer una gran variedad de remisiones, la **operadora** de la línea de atención contra la violencia basada en género debería tener una lista actualizada de servicios para poder facilitar una asistencia urgente.

Al diseñar e implementar servicios de atención por teléfono contra la violencia basada en género, se deben considerar muchas cuestiones para asegurar que el servicio sea seguro y efectivo para las personas que llaman, y que el servicio se atenga a los principios enfocados en las sobrevivientes. Además, incluso en los casos en los que se pueda establecer un servicio de atención por teléfono contra la violencia basada en género o incorporar la provisión de servicios contra la violencia basada en género, esto no significa que las mujeres querrán o se sentirán seguras al acceder a la línea de atención. Asegurar que los servicios de atención por teléfono satisfacen las necesidades de las mujeres y chicas afectadas requiere comunicación con ellas sobre si esta opción es segura, y sobre cuál sería la forma más fácil de acceder al servicio.<sup>17</sup>

La siguiente información resume algunos de los aspectos clave que se deben considerar al desarrollar un servicio de atención en línea, así como estándares y procesos operacionales.

## **Prerrequisitos para establecer servicios de atención por teléfono servicios de atención por teléfono contra la violencia basada en género**

La tecnología, la seguridad y la privacidad, deben estar entre las primeras cuestiones a tener en cuenta a la hora de considerar la posibilidad de establecer una línea directa, o de determinar su diseño (véase la Sección I). También se deben considerar otras cuestiones, sobre todo las relacionadas con la disponibilidad del personal, y de la existencia de servicios de remisión para cuidado y apoyo continuo para la sobreviviente, como se explica a continuación. Probablemente será más difícil establecer rápidamente un nuevo servicio de atención por teléfono que la transición de los actuales servicios de gestión de casos a una modalidad telefónica.

**Recursos humanos:** Los servicios de atención por teléfono servicios de atención por teléfono se centran en las personas y el servicio. Las personas a cargo de gestionar y proporcionar el servicio son clave para su éxito. El número de operadoras y supervisoras del servicio de atención por teléfono dependerá del tamaño y de las horas de servicio. En todo caso, operadoras y supervisoras deben estar adecuadamente formadas para atender las llamadas relacionadas con la violencia basada en género (ver abajo). En lugares en los que se hablen varios idiomas, será importante tener operadoras con una variedad de capacidades lingüísticas. En algunos contextos, se puede trasladar las gestoras de casos de violencia basada en género a servicios de atención por teléfono servicios de atención por teléfono si se abre un nuevo servicio debido a la COVID-19, o podrían repartir sus responsabilidades entre el trabajo como operadora del servicio de atención por teléfono y la provisión de gestión de casos a clientas existentes. En este caso, se debería considerar atentamente la viabilidad de que el personal gestione sus nuevas responsabilidades, no sólo por la logística, si no para asegurar que el personal no esté sobrecargado.

Cuestiones básicas a evaluar en relación con los recursos humanos:

- ¿Cuánto personal se necesitará para cubrir el servicio de atención en línea?
- ¿Cuál es la densidad de población en el área de alcance, y el número de llamadas previstas?
- ¿Se requiere un servicio multilingüe?
- ¿Hay especialistas disponibles para atender el servicio de atención en línea, o las operadoras necesitan formación en conceptos y procedimientos estándares relacionados con la violencia basada en género?
- ¿Qué capacidad de gestión se necesita para supervisar el servicio de atención en línea?<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> GBVIMS, 2020. Gestión de casos, violencia basada en género (GBVIMS/GBVIMS+) y la pandemia de COVID-19. [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines\\_final\\_2017\\_low-res.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines_final_2017_low-res.pdf)

<sup>18</sup>Los grandes servicios de atención por teléfono servicios de atención por teléfono suelen tener una coordinadora de



**Rutas de remisión sólidas y recursos informativos:** Las operadoras de los servicios de atención por teléfono deben estar equipadas con una vía de remisión sólida y actualizada, para poder proporcionar información relevante y realizar remisiones de forma rápida y eficiente mientras están en una llamada (véase la sección V). Lo anterior requiere que las operadoras cuenten con una lista de referencia por escrito, que se actualice con regularidad, de las organizaciones y servicios. La preparación de esta lista requiere la cartografía de los servicios VBG, no solo por su disponibilidad, sino también por su calidad. Los servicios de atención por teléfono son también un importante recurso de información para los que llaman y por lo tanto las operadoras deben contar en general con información actualizada y exacta acerca de la mitigación de riesgo, prevención y respuesta de violencia basada en género.

Puntos básicos de evaluación con relación a las remisiones:

- ¿Los servicios están disponibles en toda el área geográfica que cubren los servicios de atención en línea?
- ¿Existe alguna ruta de remisión en toda el área geográfica cubierta por el servicio de atención en línea?
- ¿Se necesita actualizar, especialmente en el contexto de la COVID-19? ¿Incluye información sobre la calidad de la atención médica?
- Si el servicio de atención por teléfono cubre grandes áreas geográficas, ¿cómo se accederá a la información actualizada?
- ¿Las limitaciones en las remisiones son claras para las operadoras, de modo que esas limitaciones puedan compartirse con las personas que llaman?

## Conceptualización de los servicios de atención en línea

Además de evaluar las cuestiones clave relacionadas con el funcionamiento del servicio de atención en línea, tal y como se ha descrito anteriormente, hay consideraciones operativas que son importantes de tener en cuenta a la hora de diseñar un servicio de atención en línea. Como parte de la fase de diseño, se recomienda realizar varios talleres de planificación que incluyan a las gestoras, al personal del servicio de atención por teléfono propuesto, al personal de TI (si es necesario) y a las socias de la vía de remisión aplicables. También se deben llevar a cabo consultas con mujeres y chicas en la comunidad para responder a las preguntas de diseño e implementación.

Los problemas operacionales clave a ser atendidos como parte de la etapa de planeación son:

- **Determinar los procedimientos para gestionar los dispositivos que utilizará el personal.** ¿Cómo se van a cargar? ¿Dónde se van a almacenar durante la noche? ¿Qué aplicaciones no están permitidas? ¿Qué pasa si alguna de ellas se extravía o es robada?
- **Identificar asignaciones de presupuesto** para hardware, crédito de teléfono, y la operación de una línea gratuita o el reembolso a las personas que llaman.
- **Determinar las horas de operación para el servicio de atención en línea.** ¿Son factibles las 24 horas, especialmente si las operadoras del servicio de atención por teléfono y las supervisoras deben trabajar desde casa? ¿Hay otros servicios de atención por teléfono de emergencia en el área hacia donde se puedan desviar las llamadas en la noche? De no ser así, ¿el servicio de atención por teléfono utilizará una contestadora durante las horas en que no haya personal para atender? ¿Cuál sería el protocolo para devolver una llamada recibida en la contestadora?

---

la línea, una formadora o compañera de formación y una supervisora por cada diez operadoras de la línea de atención. Los servicios de atención por teléfono más pequeñas suelen tener cuatro o cinco gestoras de casos que también operan el servicio de atención en línea, y una supervisora cuyo rol también incluye la coordinadora del servicio de atención por teléfono y una instructora. Ver Kate Stratten y Robert Ainslie (2003) Crear un servicio de atención en línea: Guía de campo; Centro de Programas de Comunicación de la Escuela de Salud Pública Johns Hopkins Bloomberg; consultado en junio 2020 en: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PNACU541.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNACU541.pdf)

- **Desarrollar normas de privacidad y seguridad para las operadoras de los servicios de atención en línea.** Si el personal está trabajando desde casa, asegurarse de que cuenta con un espacio aparte y privado para tomar las llamadas. Desarrollar una estrategia sobre cómo será evaluada por la dirección. Si el personal trabaja desde un espacio de oficina, asegúrese de que se mantiene el distanciamiento y se proporciona el equipo de protección para apoyar la seguridad y el bienestar durante, hacia y desde el trabajo en el contexto de la COVID-19.
- **Determinar el horario por turno y las horas por semana del personal.** Teniendo en cuenta las necesidades y capacidades del entorno, determine el tiempo máximo por turno para las operadoras del servicio de atención por teléfono (se recomienda no superar las cuatro horas si el personal trabaja desde casa), y el número máximo de turnos por semana para garantizar que no se agoten, especialmente si trabajan desde casa.
- **Plan de provisión de supervisión.** Identificar cuántas supervisoras se requerirán para que las operadoras del servicio de atención por teléfono puedan llamarlos no solo para emergencias, sino también contar con una supervisión constante para gestionar los problemas relacionados con el servicio. ¿Qué tecnología (por ejemplo servicios de atención por teléfono adicionales) se requerirá para las operadoras de las líneas de ayuda con el fin de mantener una llamada con un cliente mientras que al mismo tiempo se llama a una supervisora de ser necesario?
- **Anunciar los servicios de atención en línea** Consultar con mujeres y chicas para determinar la mejor y más segura manera de anunciar los servicios de atención en línea. ¿Cómo se pueden promover los servicios de atención por teléfono de manera que no sea estigmatizante y que promueva búsqueda de ayuda? ¿Cómo se garantizará que la información sobre la disponibilidad del servicios de atención por teléfono llegue a las mujeres y niñas más marginadas?
- **Actualizar las rutas y procesos de remisión.** Asegurarse de que las operadoras de los servicios de atención por teléfono puedan referir a las mujeres que contactan por teléfono a los servicios pertinentes. Asegurarse de que las socias de referencia sepan cómo compartir la información acerca de los servicios de atención en línea. (Véase Sección V.)

## Desarrollar Procedimientos Operativos Estándar

Una vez que se hayan abordado las cuestiones relativas a la puesta en marcha del servicio de atención por teléfono en colaboración con todas las partes interesadas, las gestoras de la línea de atención telefónica deben elaborar un plan de implementación que se comparta con el personal y con cualquier otra socia relevante. Los planes de implementación deben describir las actividades principales y las responsabilidades de los diferentes miembros del personal; una visión general del calendario de cobertura del servicios de atención por teléfono directa; planes de divulgación y difusión de información para el personal y los socios; planes de formación para el personal y los socios; y una visión general de los procesos y calendarios de supervisión.

Una parte importante del plan de implementación será desarrollar Procedimientos Operativos Estándares, también conocidos como protocolos de servicio. Esta guía es de vital importancia para asegurarse de que las operadoras y supervisoras se adhieran a los estándares para la operación segura y ética del servicios de atención en línea. Aunque tal vez tome algo de tiempo el desarrollar estos protocolos, un servicio de atención por teléfono no deberá intentar funcionar sin estos.

Para las operadoras de los servicios de atención en línea, los Procedimientos Operativos Estándares deben incluir políticas y guía sobre los problemas de violencia basada en género; procedimientos para atender llamadas; cómo responder a las preguntas frecuentes, etc. Los procedimientos también deben atender la gestión y los problemas administrativos de los servicios de atención en línea. Esta guía se puede recopilar en un folder de recursos para el personal. El punto clave a tener en cuenta a la hora de recopilar la información es que el personal pueda acceder a ella rápidamente cuando se encuentre en una llamada, en caso de que necesite indicaciones sobre cómo tratar cuestiones específicas. También significa recopilar información de manera que se pueda añadir, conforme se vaya desarrollando la guía aún más con el fin de responder a las necesidades específicas que surgen en el contexto. Esto podría significar que todo el

personal disponga de una gran carpeta de anillas con pestañas que indiquen la diferente información que debe llevar consigo cuando responda a todas las llamadas y que pueda actualizarse periódicamente.

**Protocolo para la atención de llamadas.** La guía por escrito debe incluir los protocolos para la atención a llamadas que resuelvan lo siguiente (remisión y contextualización la guía en este documento, así como en otros recursos identificados en la sección de Recursos Clave):

- Cómo iniciar una llamada (por ejemplo, frases introductorias, mensajes clave que deben compartirse desde el comienzo de la llamada);
- Confidencialidad, no solo en términos de los estándares de comunicación de confidencialidad al comienzo de la llamada (y excepciones a la confidencialidad), sino también delineando cuáles son las responsabilidades de las gestoras de servicios de atención por teléfono para garantizar la confidencialidad;
- Información que debe y no debe recoger la operadora del servicio de atención por teléfono de una persona que llama en una hoja de seguimiento (véase la sección VI);
- Cómo asegurar la seguridad de la sobreviviente durante la llamada, en la medida de lo posible (ver Recuadro 3);
- Cómo conseguir consentimiento verbal informado por teléfono;
- Afirmaciones que aseguren a las clientas que la violencia no es su culpa;
- Cómo llevar a cabo un plan de seguridad;
- Cómo hacer frente a las llamadas que se interrumpen, incluidas las políticas de devolución de llamadas;
- Qué hacer con clientas que llaman repetidas veces;
- Cómo responder a las sobrevivientes en peligro inmediato;
- Cómo responder a las personas que llamen con ideas suicidas;
- Cómo manejar las llamadas de broma, los maltratos y el acoso en el servicio de atención en línea;
- Cuándo el personal debe involucrar inmediatamente a una supervisora para que preste apoyo y/o cuando debe contratar a la seguridad o a la policía;
- Cómo se deben terminar las llamadas (por ejemplo, qué información y mensajes clave deben compartirse cuando se finaliza una llamada).

**Material de referencia general.** Las orientaciones escritas deben incluir también la información que las operadoras pueden necesitar como referencia a lo largo de la llamada a efectos de compartir la información con las mujeres que llaman por teléfono. Parte de esta guía puede presentarse como hojas de consejos de «preguntas frecuentes». Ejemplos de materiales de referencia incluyen:<sup>19</sup>

- Tipos de violencia basada en género;
- Las reacciones comunes que tal vez presente una sobreviviente a diferentes tipos de violencia basada en género, la dinámica y el ciclo de violencia de pareja íntima (VPI), etc.;
- Problemas particulares relacionados con el cuidado de niños sobrevivientes;
- Hojas informativas sobre la salud (por ejemplo, sobre la anticoncepción de emergencia, la profilaxis posterior a la exposición, etc.);
- Explicación de los requisitos de informe obligatorios;
- Estatutos básicos legales y procesos relacionados con los derechos en el acceso a la justicia;
- Plan de prevención del suicidio;
- Cómo pueden los amigos y la familia apoyar a los sobrevivientes;
- Información básica relacionada con la COVID-19.

---

<sup>19</sup> Varios de los temas anteriores se cubren en las Guías de Gestión de Casos de violencia basada en género de Interagencia <http://www.gbviims.com/gbv-case-management-guidelines/>.

**Remisiones a proveedores/as actualizadas.** Otro elemento clave de los Procedimientos Operativos Estándar para los servicios de atención por teléfono se relaciona con las remisiones para servicios. Es importante que el personal de los servicios de atención por teléfono cuente con un documento accesible que describe las rutas de referencia accesibles, incluyendo todos los proveedores de servicios identificados en las ubicaciones cubiertas por los servicios de atención en línea. Estas se deben alinear con el enfoque multisectorial, e incluir en la medida de lo posible, la referencia a los servicios de salud, apoyo psicosocial (incluidos los refugios y los medios de subsistencia), departamento de policía, abogados y poder judicial. También deben existir remisiones para las organizaciones y redes de mujeres locales. (Véase Sección V.)

**Recuadro 4. Atención de los problemas de seguridad que surjan durante las llamadas.** Si una persona que llama expresa su preocupación por que pueda ser interrumpida durante la llamada por el agresor, la operadora del servicios de atención por teléfono puede aconsejar a la mujer que llama por teléfono que utilice una señal que le indique que tiene que dejar de hablar de la violencia y asumir un papel/narrativa diferente, y luego terminar rápidamente la llamada. Por ejemplo, la operadora de los servicios de atención por teléfono podría pedirle a una sobreviviente que diga que «eres el maestro de la escuela/consultorio médico. No me registré en la clase», si está en peligro y necesita terminar la llamada.

Otra estrategia útil para los supervivientes que llaman a un servicio de atención en línea—que funciona cuando es probable que alguien vuelva a llamar a la línea directa cuando se necesita asistencia urgente— es trabajar con la sobreviviente para activar una cadena de alerta. En este enfoque, una sobreviviente puede marcar el número del servicio de atención por teléfono y pedir ayuda mediante una palabra clave, la cual a su vez envía la señal al operadora del teléfono de emergencia en la que se requiere la asistencia de emergencia. Por ejemplo, una sobreviviente podría llamar y fingir que ordena una pizza (u otra cosa relevante para el contexto), y proporcionar la dirección para la entrega, que podría ser la señal de la petición de la sobreviviente para que intervenga la policía. Este enfoque no solo es relevante para los servicios de atención en línea; también puede ser usado por gestoras de casos de violencia basada en género cuando una clienta está viviendo una situación activa de maltrato.

Sin embargo, no debemos hacer llamadas a terceros en nombre de mujeres que usan los servicios de atención por teléfono (aparte de remisiones), a menos de que haya sido acordado explícitamente con la persona que llama. Esto es con el fin de proteger la seguridad de las mujeres que usan el servicio de atención en línea. Si quien llama requiere de servicios de emergencia, es preferible que llame ella misma. En una situación donde una mujer se siente incapaz de llamar al servicio de emergencia y le pide a la operadora del servicio de atención por teléfono que haga esto por ella, podría ser importante mantenerse en línea con la mujer hasta que el servicio de emergencia llegue. Especialmente en entornos en los que la respuesta de la policía no está centrada en la superviviente, puede ser útil identificar otra intervención para apoyar la seguridad de la superviviente, como llamar a los transeúntes capacitados para interrumpir una escalada de violencia.

**Procedimientos Administrativos.** Hay algunos temas adicionales que se deben abordar en los Procedimientos de Operación Estándar que se relacionan con la administración del servicio de atención en línea. Estas incluyen:

- **Horas de trabajo previstas estandarizadas y principales responsabilidades de la operadora.** Esta información debe detallar cronogramas diarios para las operadoras que incluyan descansos y comidas, tiempo para recibir llamadas personales, etc. Esta información también debe detallar las responsabilidades de las operadoras para informar de los problemas que se plantean al final de un turno con la supervisora o la siguiente operadora de turno, incluidos los que pueden pasar al siguiente operadora, y las responsabilidades de traspaso, como los procedimientos para el desvío de llamadas al final del turno o el traspaso de la(s) tarjeta(s) SIM a la siguiente operadora si no hay varias líneas disponibles. Aparte de estos procedimientos estándares, las supervisoras deben

elaborar una lista que sea actualizada regularmente (ver Recuadro 4).

- **Expectativas del personal en relación a papeleo y documentación.** El personal debe mantener hojas de control o registros (ver Anexo XX) para identificar el número de llamadas, el tiempo de cada llamada, la edad y sexo de quien llama, el tipo de violencia denunciada, y las remisiones proporcionadas. A menos de que sea específicamente solicitado para proporcionar una remisión, las operadoras no deben tomar otros datos identificatorios de quienes llaman. Si el personal se lleva información de la cliente, debe haber disposiciones para almacenar la información de forma segura y confidencial (por ejemplo, en una aplicación o en una caja de seguridad proporcionada por la organización de prestación de servicios). También se debe proveer orientación al personal en cómo almacenar registros de llamadas con las supervisoras. (Ver también en Sección VI.)
- **Expectativas respecto a la privacidad en el lugar de trabajo.** Respecto al personal que trabaja desde casa, deben recibir las llamadas en una habitación privada, donde nadie pueda escuchar la conversación, y deben asegurarse de que no habrán interrupciones durante la llamada. El lugar de trabajo debe ser suficientemente grande para acomodar los materiales de referencia que se necesitarán para proporcionar información y remisiones a las mujeres que llaman por teléfono.
- **Responsabilidades del personal en cuanto al manejo de su/s teléfono/s.** Aquí se incluye información sobre cómo manejar y registrar cualquier costo relacionado al uso del teléfono, carga, almacenamiento, etc., y a temas relacionados a llamar de forma segura. Por ejemplo, el personal no debe guardar ningún mensaje u otra información identificatoria en teléfonos o usar el/los teléfono/s con fines diferentes al servicios de atención en línea. El personal además debe conocer los procesos para reportar un teléfono perdido inmediatamente a su supervisora.
- **Responsabilidades del supervisora de apoyo del personal.** Las supervisoras deben estar disponibles para las operadoras durante todo el horario en que el servicio de atención por teléfono esté abierto en caso de alguna emergencia, y el personal debe conocer los protocolos específicos para contactar a una supervisora cuando están en una llamada con una cliente (es decir, usar un teléfono diferente para llamar a la supervisora mientras la cliente se mantiene en el servicio de atención en línea). Asimismo, las supervisoras deben organizar reuniones de supervisión semanales con cada operadora para revisar cualquier problema, inquietud o conocer las necesidades de cada operadora. (Ver también Sección VII).
- Una lista de intérpretes en caso de que el personal no hable el idioma de quien llama, y cómo contactarse con un/a intérprete para la llamada.
- Código de conducta para el personal del servicio de atención en línea, acorde a las mejores prácticas globales.

Para asegurar que el personal entienda y acepte esta guía, es importante que participen en la elaboración de la guía y que la aprueben. Para algunas cuestiones, como la confidencialidad, la seguridad telefónica y los procesos de documentación, el personal puede dar su visto bueno a la documentación, ya sea firmando directamente un formulario o, en el caso de un confinamiento en el que no sea posible obtener las firmas del personal, dando su consentimiento verbal a una supervisora. La administración debe guardar las copias originales de estos formularios de consentimiento en archivos independientes de personal.



**Recuadro 5. Elaborar un cronograma del servicio de atención por teléfono.** Un cronograma del servicio de atención por teléfono es un calendario de las horas de trabajo del personal de la línea de atención. Suele hacerse mensualmente y, a menudo, son necesarios varios intentos antes de elaborar un calendario viable. Los servicios de atención por teléfono pequeños con una línea telefónica, un grupo de 20 operadoras voluntarias o menos y horas de funcionamiento limitadas tendrán un cronograma simple, donde cada operadora trabajará cierta cantidad de horas semanales. Mientras más grande sea el servicio de atención en línea, más complicado será el cronograma. Por ejemplo, un servicio de atención por teléfono con seis líneas, 30 operadoras a tiempo completo y que opera 10 horas al día requiere de una planificación meticulosa para elaborar el cronograma. Algunos consejos para elaborar un cronograma son:

Registrar las horas en que las llamadas son efectuadas para determinar las horas punta.

Registrar el número de llamadas por día para determinar el volumen y los días de mayor actividad.

Registrar el incidente denunciado para monitorear tendencias en las denuncias.

Conocer el número de operadoras del servicio de atención en línea, tanto pagadas como voluntarias, que están disponibles cada mes.

Conocer las horas de funcionamiento para programar operadoras pagadas del servicio de atención por teléfono y voluntarias correspondientemente. (Por ejemplo, las voluntarias podrían trabajar fuera de horario o fines de semana).

Basado en un turno de máximo cuatro horas y máximo de cinco días de trabajo por semana por operadora, determinar el número de horas que las operadoras deben trabajar por mes, considerando vacaciones y licencias por enfermedad.

Planificar almuerzo y pausas de tal modo que siempre haya alguien disponible para contestar el teléfono.

Decidir cuándo las operadoras recibirán capacitaciones continuas.

Con esta información, puedes elaborar un cronograma que se ajuste de mejor forma a la actividad de tu servicio de atención en línea. Un cronograma gestionado adecuadamente debería garantizar que las operadoras del servicio de atención por teléfono no sufran de agotamiento laboral o aburrimiento y que la línea pueda afrontar los horarios punta. Conforme a las Directrices Interagenciales para la Gestión de Casos, una supervisora no debería supervisar a más de 8 funcionaras de respuesta. Quizá lo anterior se tenga que ajustar para servicios de líneas de atención y acorde al contexto.

Adaptado de: Kate Stratten and Robert Ainslie (2003) Crear un servicio de atención en línea/Línea de Ayuda Guía de campo; Centro de Programas de Comunicación de la Escuela de Salud Pública Johns Hopkins Bloomberg; consultado en junio 2020 en: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PNACU541.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNACU541.pdf)

## Capacitación del Personal del servicio de atención por teléfono

Con el fin de que el personal del servicio de atención por teléfono pueda proporcionar apoyo seguro, ético, apropiado y eficiente a quienes llaman, deben recibir una capacitación preliminar antes de comenzar su trabajo, como también capacitaciones continuas para perfeccionar sus habilidades. Como requisito mínimo para trabajar en un servicio de atención por teléfono de violencia basada en el género, las operadoras potenciales deben demostrar competencias básicas, tales como compromiso interpersonal, empatía, respeto por los derechos y necesidades de sobrevivientes, etc., así como también fiabilidad y responsabilidad. Se debe ofrecer desarrollo de habilidades al personal (incluso aquellos/as con experiencia) que incluya sesiones en temas y conceptos básicos, así como también capacitaciones específicas sobre cómo operar un servicio de atención por teléfono y contestar una llamada. Las capacitaciones deberían cubrir un resumen de todos los Procedimientos de Operación Estándar mencionados arriba. También deben incluir conceptos básicos, así como también oportunidades para el personal de participar en juegos de roles, de forma que puedan practicar, en tiempo real, cómo comunicarse con la persona que llama. Los juegos de

roles deben ofrecerle a la operadora la oportunidad de responder a una serie de desafíos.<sup>20</sup>

Se deben elaborar planes de capacitación como parte del plan de implementación de la línea de atención. En el contexto de la COVID-19, este plan debe incluir estrategias para capacitaciones remotas y se debe acomodar al hecho de que las capacitaciones en línea se deben ofrecer en intervalos más cortos que aquellas presenciales (y cada capacitación debe durar dos horas como regla general).

*Las capacitaciones en nociones básicas de violencia basada en género pueden incluir:*

<b>Principios Humanitarios Fundamentales</b>	<b>Conceptos básicos relacionados a la violencia basada en género</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● No causar daño</li> <li>● Participación y empoderamiento</li> <li>● Acceso significativo</li> <li>● Rendición de cuentas en todo nivel</li> <li>● Enfoque basado en derechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tipos de violencia basada en género</li> <li>● Causas fundamentales de la violencia basada en género</li> <li>● Factores influyentes</li> <li>● Impacto en individuos, familias y comunidades</li> <li>● Razones por las cuales los sobrevivientes no buscan ayuda</li> <li>● Enfoque multisectorial a la asistencia y apoyo de sobrevivientes</li> <li>● Ciclo de la violencia cometida por la pareja íntima</li> <li>● Interseccionalidad</li> </ul>
<b>Principios fundamentales en el trabajo con sobrevivientes</b>	<b>Información general de normas de seguridad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Seguridad</li> <li>● Confidencialidad</li> <li>● Respeto</li> <li>● No discriminación</li> <li>● Rendición de cuentas del perpetrador (por ejemplo, asegurar que la sobreviviente entienda que la violencia no es su culpa, que es responsabilidad del perpetrador)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recomendaciones de ética y seguridad para documentar violencia basada en género (Véase Sección VI)</li> </ul>

*La formación para la modalidad de prestación de servicios mediante líneas de atención puede incluir:*

- Introducción a las líneas de atención como punto de entrada para los servicios y cómo funcionan;
- Funcionamiento de la línea de atención y protocolos básicos de prestación del servicio;

<sup>20</sup>Un método para asegurar que las operadoras tengan la oportunidad de participar en un juego de roles es que la supervisora del servicio de atención por teléfono llame a la operadora actuando como una sobreviviente buscando apoyo en el servicio de atención en línea. Las supervisoras deben informar que es una llamada de prueba y presentar diferentes casos hipotéticos, de forma que las trabajadoras de apoyo del servicio de atención en línea puedan practicar cómo responder a una gama de temáticas y potenciales sobrevivientes. Todas las llamadas de prueba deben ser seguidas por una sesión de retroalimentación para ayudar a la operadora del servicio de atención en línea a reconocer buenas prácticas y qué pueden hacer diferente en el futuro, y donde la supervisora ofrezca apoyo y orientación al personal.

- Proporcionar ayuda a través de una línea de atención es diferente que en persona, y qué adaptaciones básicas necesitan realizarse;
- Comportamiento esencial para el trabajo por teléfono;
- Uso y gestión básicos de guías de recursos y rutas de remisión;
- Responsabilidades de la información relacionada con las líneas de atención;
- Satisfacer las necesidades de las distintas personas que llaman, incluyendo amigos/as y familiares que pueden llamar como sobrevivientes, así como aquellas personas que llaman por motivos externos al objetivo de las líneas de atención.

*La formación específica para ayudar en la respuesta de violencia basada en género (VBG) puede incluir:*

- Los fundamentos para la gestión de casos de VBG;
- Resumen de la ayuda en situaciones de crisis para VBG;
- Capacidad de escucha en la Línea de atención – escucha activa y para los cambios de tono sin usar lenguaje corporal; emplear el silencio; crear confianza y una buena relación en la línea de atención;
- Intervención para ayuda en caso de crisis de la sobreviviente - primeros auxilios psicológicos, seguridad inmediata y facilitar el acceso al cuidado y servicios sanitarios urgentes;
- Protocolos estándar de la gestión de llamadas;
- Resolver una llamada con un menor de edad;
- Planificación de la seguridad (ver Sección IV);
- Comprender el consentimiento informado, las rutas de remisión y la facilitación de remisiones, incluso para menores;
- Líneas de atención para la gestión de información de VBG para ayuda en caso de crisis;
- Límites personales en la ayuda para la gestión de crisis en la línea de atención;
- Protocolos para gestionar a las personas suicidas que llaman (Véase Sección IV);
- Protocolos para otras llamadas complejas (ver abajo);
- Trabajar con traductores/as (si los servicios de traducción están incorporados en la línea de atención).

## Guía general para responder a una llamada

Los elementos básicos de un protocolo para la atención de llamadas incluyen:

1.	atender la llamada de acuerdo con un guion estándar;
2.	resumir los estándares y los límites a la confidencialidad;
3.	recopilar información de entrada y entender cuáles son las principales preocupaciones de la persona que llama;
4.	proporcionar ayuda emocional y psicosocial;
5.	proporcionar información precisa sobre los problemas que afectan a la persona que llama;
6.	identificar las necesidades de remisión, solicitar el consentimiento informado y remitir a la persona que llama a los recursos;
7.	terminar la llamada de forma comprensiva;
8.	completar el papeleo según se exija.

Aunque el proceso parezca relativamente claro, existen muchos elementos importantes para garantizar que la persona que llama es asistida de forma segura, comprensiva y ética. Debajo se resumen algunos consejos

relacionados con la asistencia para la sobreviviente.

### *Técnicas para responder a una llamada*

#### **Qué hacer al responder a una llamada**

- Deje que el teléfono suene un par de veces antes de contestar. Esto permitirá que la sobreviviente tenga tiempo de relajarse. Recuerde que puede ser la primera vez que se pone en contacto con la línea de atención o que ha confesado a otra persona el maltrato recibido, y puede que se sienta muy nerviosa.
- Tener una intervención de entrada para hacer que la sobreviviente se sienta cómoda, por ejemplo: «*Hola, soy [nombre de la persona o de la línea de atención, lo que sea más apropiado], ¿en qué puedo ayudarla?*».
- Si la sobreviviente ofrece su nombre, úselo durante la llamada para ayudar a crear una relación de confianza.
- Puede decir su nombre si la sobreviviente está muy nerviosa.
- Asegure a la sobreviviente que la línea de atención es confidencial, si es necesario, pero asegúrese de explicar cualquier riesgo asociado.
- Averigüe desde dónde llama la sobreviviente y verifique que la sobreviviente puede hablar sin que nadie más escuche la conversación. Pregúntele si se encuentra sola. Si la sobreviviente indica que se encuentra con alguien, pregunte: «*¿Es seguro hablar ahora?*». Esto permite que la sobreviviente pueda responder sí/no sin revelar la conversación al abusador u otra persona que esté escuchando.
- Si no puede oír o entender a la sobreviviente, no tenga miedo de decírselo de forma amable. Resulta peor si la sobreviviente piensa después que no le ha prestado atención, y se queda sintiéndose ignorada.
- Haga las suficientes pausas para dejar hablar a la sobreviviente. Recuerde que puede ser la primera vez que ha tenido la oportunidad de hablar sobre el abuso, o puede que no esté familiarizada con la búsqueda de ayuda por teléfono.
- Utilice técnicas de escucha activa, haciendo sonidos de afirmación cuando hable la sobreviviente.
- Si le está proporcionando información relacionada con el acceso a los servicios, etc., asegúrese de que ella tiene un bolígrafo y papel de ser necesario y que es seguro para ella escribir información. Tenga en cuenta los posibles problemas de lectura al dar información. Si no está seguro/a de la información, dígame a la sobreviviente que necesita comprobar la información y si puede llamar de nuevo (si es seguro hacerlo) o si ella puede llamar de nuevo.
- Proporcionar técnicas de adaptación y relajación cuando sea el caso.
- Sea consciente de los servicios y las agencias a las que puede remitir a la sobreviviente, y sea realista respecto a lo que pueden hacer por ella.
- Sea consciente de los límites personales y manténgalos.

#### **Qué no hacer al responder a una llamada**

- No pregunte el nombre de la sobreviviente a no ser que lo necesite para la remisión.
- No hable demasiado; la mayor parte del trabajo de una línea de atención consiste en escuchar.
- Nunca proporcione remisiones o cualquier otro tipo de información de la que no esté seguro/a.
- No sature a la sobreviviente con demasiada información. Si está triste durante la llamada, resulta más apropiado centrarse en escuchar que en dar información.
- No comparta su información personal de contacto. Nunca llame o reciba llamadas de sobrevivientes desde su teléfono personal.

## *Técnicas para finalizar una llamada*

Cuando la llamada se vaya acabando, pregunte a la persona que llama si tiene más preguntas. Asegúrese de que ha abarcado lo siguiente:

- Ha establecido un entorno de seguridad para la sobreviviente;
- Ha provisto ayuda proporcionada;
- Ha dado la información solicitada y ha hecho remisiones;
- Ha revisado el plan de seguridad;
- Ha recordado a las sobrevivientes que borren el registro de la llamada de su teléfono o cualquier mensaje (si se usan) (Véase Sección IV);
- Ha asegurado que la persona que llama sabe cómo acceder de nuevo a los servicios si ella lo necesita o quiere;
- Ha dado las gracias a la persona que llama por haber llamado y la ha animado a llamar de nuevo si es necesario.
  - «Me alegro mucho de que haya llamado».
  - «Sé que ha necesitado mucho valor para llamar esta noche».
  - «Recuerde que no es su culpa».
  - «Por favor, vuelva a llamar si lo necesita»:
  - «Tenga cuidado. Permanezca a salvo».

### **Recuerde: LA COMUNICACIÓN NO VERBAL ES DISTINTA por teléfono.**

Como la operadora de la línea de atención y la persona que llama no se pueden ver, algunos tipos importantes de comunicación no verbal en conversaciones cara a cara o gestión de casos son menos importantes en conversaciones telefónicas (por ejemplo, postura del cuerpo, contacto visual, expresiones faciales). Otros tipos de comunicación no verbal son más importantes. Por ejemplo, la voz y las pautas de conversación de la operadora de la línea de atención son de la máxima importancia durante la conversación telefónica. Esto incluye el tono de voz, las pautas de respiración, las pausas, el ritmo del habla y la vacilación.

La operadora de la línea de atención también debe recurrir al tono de voz de la persona que llama y otras señales, como el tiempo de pausa, ya que no es posible ver sus expresiones faciales o la posición del cuerpo. Cuando el tono o la cadencia de la persona que llama cambia, la operadora debe preguntar algo como: «¿Podemos continuar?». O: «¿Es un buen momento para seguir hablando?». La seguridad de la persona que llama es crucial, así que en cualquier momento de la conversación telefónica compruebe con la persona que llama para garantizar que sigue pudiendo hablar. Si está haciendo una pregunta, recuerde a la persona que llama que es libre de saltarse cualquier pregunta. Esto ayuda a crear confianza y asegurar que no se incumplen las éticas. (Ver información debajo sobre personas que llaman en silencio).

## *Responsabilidades tras una llamada*

- Todas las llamadas deben ser registradas en una hoja de control o registro de llamadas con solo la información no identificativa básica con el fin de rastrear el número total y el tipo de llamadas (Véase Sección VI);
- Finalice la hoja de control o registro de llamadas según las directrices éticas o de seguridad, y siga compartiendo con la supervisora;
- Contacte con la supervisora para hacer un informe tras llamadas difíciles o particularmente complejas;
- Informe sobre cualquier llamada particularmente compleja en el traspaso en caso de que la persona que llama vuelva a llamar durante el siguiente turno de la operadora de la línea de atención.



### **Estrategias de comunicación para ayudar a la sobreviviente:**

- Infórmele a la sobreviviente que no está sola en su sufrimiento.
- Ayude a la sobreviviente a centrarse en cosas positivas, por ejemplo, el hecho de que haya podido realizar la llamada, etc.
- Elogie y reconozca los pasos que ya ha realizado para manejar la situación.
- Use palabras de ánimo y afirmación.
- Use afirmaciones fortalecedoras como: «Me alegro de que haya llamado. No es su culpa. Es normal sentirse como se siente». «Estoy aquí para escuchar».
- Repase los asuntos tratados en cada etapa de la llamada.
- Vuelva a tratar el problema principal por el que la sobreviviente ha llamado si la llamada comienza a descentrarse (reconocer que los sobrevivientes puede que no revelen de forma inmediata su preocupación central o principal, así que enumere siempre las preocupaciones más urgentes).
- Sea honesto/a con la sobreviviente acerca de la realidad de su situación y la disponibilidad de la asistencia.
- Evite cualquier impulso de querer proporcionar consejo a la sobreviviente.
- Haga que la sobreviviente vuelva a la realidad tras la llamada. A lo mejor diciendo: «¿Cómo se encuentra ahora?».
- Sugíerale que haga algo bonito o agradable para ella misma tras la llamada.
- Anime a la sobreviviente a pensar en sus necesidades, tiene derechos y merece ser feliz, etc.
- Si la persona que llama está molesta por cómo va la llamada y está claramente enojada, a lo mejor decir algo como. «Puedo escuchar que se encuentra frustrada/decepcionada con nuestro servicio en estos momentos, pero le hago saber que siempre estaremos aquí si necesita hablar».
- Ayude a que la sobreviviente sea capaz de llevar a cabo pasos pequeños por ella misma – cuando sienta que no hay nada que puede hacer para cambiar la situación, o parece que todo queda muy lejos, está bien darle ideas sobre pequeños pasos que puede realizar para avanzar hacia su objetivo.

## **Cómo manejar llamadas especialmente difíciles en la línea de atención**

Cada llamada a la línea de atención es única. Por tal motivo, es importante que las operadoras y las supervisoras de la línea de atención tengan la habilidad y la capacidad personal de ser creativos y pensar con rapidez. También es importante que los proveedores de la línea de atención cuenten con estrategias por escrito para manejar llamadas especialmente difíciles, y que las operadoras y sus supervisoras estén capacitados y se sientan cómodas al emplear dichas estrategias. Para obtener información sobre cómo abordar los aspectos de seguridad en torno a una persona que llama en situación de riesgo inmediato de violencia por parte del agresor, o con indicios de sentimientos suicidas, véase la Sección IV. Más abajo se presentan algunos puntos clave relativos al manejo de otros tipos de llamadas difíciles.

### *Llamadas perdidas o interrumpidas*

Si una operadora de la línea de atención recibe una llamada perdida (p. ej., mientras está atendiendo otra llamada o si la línea de atención tiene un contestador telefónico), o si se interrumpe la llamada, la operadora debe decidir si regresará o no la llamada. Esta decisión debe basarse en las políticas de la línea de atención. En situaciones en las que, por cuestiones de conectividad, exista la posibilidad de que las llamadas se interrumpan con frecuencia, o cuando las sobrevivientes tengan que pagar por las llamadas y que por ello pueda terminarse su crédito, deben sopesarse los beneficios de regresar la llamada contra los riesgos. Si la

política de la línea de atención es regresar la llamada en situaciones específicas, ello debe explicarse al principio de cada llamada. Además, debe acordarse con la persona que llama algún procedimiento mediante el cual pueda confirmar que es seguro hablar (p. ej., mediante una palabra clave).

### *Persona que llama angustiada*

Hay ocasiones en que las líneas de atención pueden recibir llamadas de personas muy angustiadas y ello puede ser un desafío para las operadoras de la línea de atención. Una persona que llama angustiada puede estar muy alterada, llorando a todo pulmón y en pánico, o puede sonar confundida, incoherente y difícil de entender. En primer lugar, cerciórese de que la sobreviviente está a salvo. Una vez que esto sea seguro, algunos de los puntos clave que las operadoras de la línea de atención deben recordar al tratar con una persona que llama angustiada son:

- Que no cunda el pánico; usted puede con ello.
- Respire profundamente, esté consciente de su respiración y mantenga la compostura, con los pies en el suelo.
- Sosiegue la situación para la persona que llama y para usted: “puedo oír lo terrible que esto es para usted/lo alterada que está...”, “estoy aquí para ayudarle».
- Repare en la respiración de la persona que llama; note si la respiración es corta y con muestras de pánico. Si es el caso, tome esto en cuenta y ayude a la persona a respirar profundamente; p. ej. *“Puedo oír lo alterada que está, vamos a respirar profundamente y luego podremos continuar”*: guíela para que respire despacio y profundamente varias veces.
- Escuche activamente, permita que la persona vierta su emoción; responda con indicaciones verbales simples, como *“oh”*, *“ya veo”*, *“ajá”*, para que la persona que llama se dé cuenta de que usted la está escuchando.
- Diga a la persona que llama que usted puede escuchar lo alterada que está y que lo comprende: esto puede ayudar a validar sus sentimientos.
- No plantee muchas preguntas, ya que una persona angustiada puede percibirlo como desafiante y podría empeorar su angustia.
- Cuando la situación se haya calmado un poco, trate de establecer la causa de la angustia, p. ej. *“Puedo oír lo alterada que está, dígame qué ha ocurrido/¿por qué llama a la línea de atención?”*

### *Personas que llaman enojadas*

Las personas que llaman enojadas pueden ser especialmente difíciles de manejar, pero con la práctica, es posible apoyar incluso a las personas más agresivas. Es muy importante mantener la calma al enfrentarse a la ira, pues la mayoría de las personas que llaman se tranquilizarán si la operadora de la línea de atención está tranquilo y cuando se sienten escuchadas y validadas. Recuerde que muchas sobrevivientes no pueden descargar su ira y frustración en la persona que los maltrata. Como consecuencia, a veces la descargan en otros. Algunos de los puntos que las operadoras de la línea de atención deben recordar en esta situación son:

- Escúchelas y trate de establecer la razón de su enojo. Recuerde que su enojo no está dirigido a usted ni es causado por usted. Es probable que sea por la situación que están viviendo y sus experiencias. Deje que desahoguen su arrebato y escúchelas, empleando indicaciones verbales cortas como *“ya veo”*, *“ajá”*, etc., para que se den cuenta de que las está escuchando.
- Reconozca su enojo mediante afirmaciones identificativas, como *“puedo oír que está enfadada por...”*, *“puedo entender por qué se siente tan enfadada...”*
- Ayude a la persona que llama a entender que puede buscar ayuda para lo que está ocurriendo y que podemos continuar con la llamada como un apoyo.

Si no se disipa la ira de la persona que llama o si la dirige a usted, la llamada se volverá **difícil** y deberá concluirla lo más pronto posible. Recuerde que usted no debe ser objeto del abuso o de la ira de ninguna persona que llame, incluso si se trata de una sobreviviente de violencia.

## Llamadas silenciosas

Las llamadas silenciosas son aquellas que al contestar el teléfono usted percibe que hay alguien en la línea, pero la persona no habla con usted. Quizá solo pueda oír la respiración o algún movimiento. Las llamadas silenciosas pueden ser muy valiosas en cuanto al apoyo y deben manejarse en el supuesto de que es una mujer la que llama para buscar apoyo. Puede ser que la persona no pueda encontrar las palabras para hablar en ese momento.

- Es preciso mantener el equilibrio para este tipo de llamadas entre ofrecer apoyo y no permanecer en la línea por mucho tiempo. También es importante reconocer que el silencio puede provenir de un perpetrador tratando de rastrear una llamada, por lo tanto, ha de tenerse cuidado de no compartir demasiada información sobre el servicio. Algunas palabras útiles que se pueden decir en una llamada silenciosa son;
  - «Sé que puede ser difícil encontrar las palabras para hablar de lo que está pasando, tómese su tiempo, estoy aquí para escuchar si quiere hablar conmigo».
  - «Sé que puede ser difícil encontrar las palabras para hablar de lo que está pasando, quiero que sepa que no compartiré ninguna información personal».
  - «Sé que puede ser difícil hablar de lo que está pasando: si no desea hablar ahora, puede volver a llamar en cualquier otro momento».
- Hay un equilibrio entre una llamada silenciosa que brinde apoyo y entrar en un espacio en el que ya no se perciba como apoyo. La operadora reconocerá este espacio cuando se empiece a sentir incómodo, o quizá incluso repetitivo. Puede proceder delicadamente a concluir la llamada diciendo algo como, «Solo quiero recordarle que estamos aquí para escuchar y brindarle apoyo cuando sienta que pueda hablar. Por ahora, voy a concluir esta llamada, pero sepa que estamos aquí para brindarle apoyo en cualquier momento en que necesite llamar». Haga una pausa en caso de que la persona que llama decida hablar, y si no lo hace, cuelgue el teléfono. Puede concluir la llamada sabiendo que la persona que llama se habrá sentido apoyada, escuchada y que se le ha ofrecido la opción de volver a llamar.

## Llamadas largas

Algunas llamadas de apoyo a una línea de atención pueden ser largas, pero ¿cuándo es demasiado larga? Hay una serie de ocasiones en las que una llamada puede considerarse demasiado larga, entre ellas:

- Cuando la persona que llama empieza a darle vueltas al asunto o pierde la concentración.
- Cuando la persona que llama empieza a hablar sobre asuntos que no están relacionados.
- Cuando el trabajador empieza a perder la concentración o la atención, o se siente cansado.

Es importante tomar medidas para concluir una llamada que se ha vuelto demasiado larga, de otra manera no ofrecerá ningún apoyo si permitimos que continúe sin prestar atención. Podemos concluir estas llamadas de forma respetuosa, al tiempo que sigue poniendo el servicio a disposición de la persona que llama para otro momento. Algunas frases útiles para concluir una llamada son:

- «Hemos hablado mucho en esta llamada, ¿cómo se siente ahora?»
- «Hemos hablado mucho en esta llamada, ¿he respondido a todas sus preguntas?»
- «Tal vez quiera tomarse el tiempo para pensar sobre lo que hemos hablado hoy y puede llamar en otro momento para hablar un poco más».
- Si la persona que llama no responde a estos indicadores de cierre, puede usar una frase más directa y señalar: «Llevamos mucho tiempo hablando y espero que le haya servido de apoyo, pero la línea de atención está muy ocupada y tengo que irme ya. Puede volver a llamar en cualquier momento si desea más apoyo».
- «Me temo que la línea de atención está muy ocupada en este momento, así que tendré que dejarla, pero sepa que puede volver a llamar si necesita apoyo».

### *Llamadas de sobrevivientes masculinos*

Una línea de atención para situaciones de violencia basada en género ofrece apoyo a mujeres y niñas que son víctimas de violencia y sufren angustia psicosocial. Sin embargo, la línea de atención nunca se negará a ofrecer apoyo a cualquier persona que llame en apuros y que necesite ayuda. Cuando la persona que llama es un hombre o un niño, debe recibir el mismo nivel de empatía y respuesta de apoyo que las demás personas. Si la persona que llama revela que es o ha sido víctima de violencia, las operadoras de la línea de atención deberán escucharla y apoyarla para explorar sus opciones de ayuda, al igual que con cualquier otra sobreviviente. Los responsables de la línea de atención deben contar con números de remisión para tratar las cuestiones que la línea de atención en situaciones de violencia basada en género no pueda abordar por no tener la preparación específica, como cuestiones de salud mental y apoyo psicosocial especializado en situaciones de emergencia (MHPSS, por sus siglas en inglés) y otro tipo de apoyo para hombres o niños que llamen, personas con discapacidad, violencia o maltrato relacionado con orientación sexual o identidad de género, etc.

### *Llamadas de un perpetrador*

A veces, la línea de atención recibe llamadas de perpetradores de violencia. Estas llamadas pueden presentarse bajo diferentes formas. El hombre puede fingir ser una víctima de la violencia basada en género que busca ayuda, o puede pedir directamente información sobre una mujer que haya utilizado el servicio de atención en línea, p.ej. una hermana, una madre o una esposa que haya llamado a ese número. También puede llamar para desafiar al servicio.

Si sospecha que el hombre que llama es un perpetrador pero busca apoyo como víctima de la violencia, es importante asumir que la solicitud de ayuda es real y gestionar la llamada igual que se gestiona cualquier otra llamada de ayuda. Sin embargo, si es evidente que la llamada es de un perpetrador, deberá pasar a gestionarla como si se tratara de una llamada de broma o de una persona que llama enfadada.

Si el hombre que llama busca información sobre una persona que haya utilizado el servicio de atención en línea, es esencial que la operadora de la línea de atención mantenga la confidencialidad en todos los casos. Puede observar que la política de la línea de atención es no hablar de nadie que utilice los servicios. A continuación, deberá reiterar el objetivo de la línea de atención y finalizar la llamada.

En los casos en los que un perpetrador haya cogido el teléfono de la sobreviviente y exija saber de qué se trata la llamada, la operadora de la línea de atención no debe confirmar ni negar que hablaban con la sobreviviente o que la conoce. En ese momento, la operadora de la línea de atención puede decir que la línea de atención se utiliza para diversos servicios, incluido el de proporcionar información a las personas que llaman preguntando sobre los servicios de atención sanitaria para mujeres y niñas, así como sobre dónde acceder a la información sobre otros servicios disponibles en la comunidad. Los empleados no tienen que compartir ninguna información, sino que pueden limitarse a repetir la misma información y mantener una actitud positiva y buena con la persona que llama, a la vez que se preparan para finalizar la llamada.

### *Llamadas de broma / falsas*

Una llamada falsa es una llamada que pretende ser una «broma», en la que la persona que llama se pone en contacto con el servicio y en realidad no necesita ayuda. Esto puede ocurrir con las líneas de atención gratuitas. Si piensa que la llamada es falsa, es importante mantener la cortesía y el respeto hacia la persona que llama hasta que esté seguro de que se trata de un engaño, para que llamada no se convierta en agresiva o violenta. Si está seguro de que la llamada es falsa, puede proceder a terminar la llamada, indicando que la línea de atención es para personas en peligro y que va a finalizar la llamada. Puede hacerlo con la tranquilidad de saber que si está ocupado con una llamada falsa, una mujer que necesite el servicio no podrá ponerse en contacto.

Si una persona hace llamadas falsas repetidamente al servicio, puede ser una buena idea dejar de atender las llamadas durante un breve periodo de tiempo. De este modo no recibirá respuesta a su llamada y así puede aburrirse y pasar a otra cosa.



### *Llamadas que no están relacionadas con la violencia basada en género*

Las llamadas a la servicio de atención en línea que se centran en cuestiones no relacionadas con la violencia basada en género, como las quejas sobre el programa, consultas sobre COVID-19, etc., no son responsabilidad de la línea de atención. Para no mantener a la espera a mujeres y niñas que necesiten ayuda, es importante terminar estas llamadas rápidamente. Siempre que sea posible, la operadora debe proporcionar información si está disponible, como por ejemplo dónde obtener información relevante sobre COVID-19.

A veces, una persona que llama por primera vez puede «probar» la línea de atención hablando de temas no relacionados con el maltrato. Si cree que este puede ser el caso, estas son algunas de las preguntas útiles para comprobar si la persona que llama necesita ayuda:

- «¿Cuál es su problema más importante hoy?»
- «¿Qué esperaba conseguir con la llamada de hoy?»

Si la persona que llama identifica problemas no relacionados con la violencia basada en género, infórmele respetuosamente de que el servicio de atención por teléfono no está en condiciones de ayudarla, remítala al servicio apropiado si es posible y proceda a finalizar la llamada. De todas formas, hay que tener cuidado de no reconocer que el servicio de atención por teléfono atiende a sobrevivientes de violencia, en el caso de que la llamada sea de un perpetrador.

- «Lamentablemente, no puedo ayudarlo con esto, pero puedo darle los datos de “XX”, por si quiere ponerse en contacto con ellos para ver si lo pueden ayudar con este tema».

Si la persona que llama no responde a estas señales, entonces:

- «Me temo que las líneas están muy ocupadas ahora mismo, así que tendré que terminar la llamada».
- Si la persona que llama se vuelve desafiante con el servicio:
- «Noto que está molesto con la respuesta. Siento no poder ayudarlo con este tema».
- «Noto que está molesto con la respuesta. Si no está satisfecho con el servicio, estaría encantado de pedirle a mi superior que lo llame para que pueda hablar con ella sobre este tema.»

### *Llamadas de los medios de comunicación / periodistas*

De vez en cuando, los periodistas pueden ponerse en contacto con el servicio de atención en línea para buscar información sobre la violencia basada en género. Un servicio de atención por teléfono nunca debe hacer ningún comentario a periodistas bajo ninguna circunstancia. Todas las llamadas deben remitirse a las supervisoras o a la línea de administración si existiera.

## **4. Planificación de la seguridad y otras ayudas a las sobrevivientes de alto riesgo**

### **Introducción a la planificación de la seguridad**

La planificación de la seguridad es un componente integral de la gestión de casos de violencia basada en género, tanto si la gestión de casos se realiza en persona como a distancia. La planificación de la seguridad también es una herramienta útil para que las gestoras de casos a distancia y el personal de atención en línea tengan a mano en caso de que una persona que llame exprese su preocupación acerca de los riesgos inmediatos o futuros de la exposición a la violencia. El plan de seguridad es una intervención que **ayuda a las sobrevivientes a analizar los riesgos de daño en sus vidas y a identificar las acciones concretas que puedan llevarse a cabo para reducir esos riesgos**. Los planes de seguridad pueden reducir la probabilidad de que las sobrevivientes sufran daños en el futuro, pero para que sean eficaces, cada plan requiere un enfoque individualizado.

La planificación de la seguridad suele centrarse en las siguientes cuestiones:

- La percepción de la sobreviviente sobre su propia seguridad;



- Las circunstancias exactas en las que la sobreviviente (y sus hijos, si procede) corren más peligro;
- Si la sobreviviente corre riesgo o no de sufrir daños físicos que pongan en peligro su vida;
- Las estrategias y recursos existentes con los que cuenta la sobreviviente y las formas en las que pueden desplegarse si los riesgos de seguridad aumentan;
- Si procede, estrategias para incluir a los hijos de la sobreviviente en la planificación de la seguridad.

El proceso del desarrollo de un plan de seguridad es particularmente relevante durante la pandemia de la COVID-19, ya que las restricciones de movimiento y los confinamientos significan que muchas sobrevivientes, sobre todo las sobrevivientes de violencia cometida por la pareja íntima, están confinadas en sus hogares con sus abusadores. Es posible que las gestoras de casos que trabajen con clientes existentes tengan que revisar y modificar los planes de seguridad teniendo en cuenta el aumento de los riesgos, las restricciones de movimiento y las limitaciones de los servicios. Cuando se trabaja con clientes nuevos a través de la gestión de casos por teléfono, o cuando se lleve a cabo la planificación de la seguridad por medio de un servicio de atención por teléfono, la planificación de la seguridad puede ser una parte muy importante y sólida del proceso de asistencia a la sobreviviente. La información que figura a continuación sirve como recordatorio de las consideraciones clave y de los elementos fundamentales para la planificación de la seguridad, así como la forma de contextualizar la planificación de la seguridad a las restricciones de movimiento relacionadas con la COVID-19.

### *Consideraciones clave en la planificación de la seguridad*

- Siempre es importante recordar que al crear un plan de seguridad, no estamos sugiriendo de ninguna manera que la sobreviviente tenga la responsabilidad de gestionar (o tener el control) sobre cuándo y dónde sufre la violencia. Cualquier gestora de casos u operadora de la línea de atención que trabaje con las sobrevivientes deberá **reiterarles que la violencia NO es culpa suya**. Solo el abusador puede controlar cuándo decide ser violento.
- La planificación de la seguridad puede ser un proceso desafiante. Muchas gestoras de casos u operadoras de la línea de atención pueden querer «resolver» los problemas de seguridad de la sobreviviente; sin embargo, a menudo no es posible. **La planificación de la seguridad consiste en intentar convertir una situación potencialmente peligrosa en menos peligrosa**. También se trata de ayudar a la sobreviviente a reconocer sus fortalezas y sus recursos.
- Dados los retos relacionados con la planificación de la seguridad, es muy importante que las gestoras de casos trabajen con sus supervisoras para resolver los problemas, especialmente en los casos en los que el riesgo es de moderado a alto. Del mismo modo, las operadoras del servicio de atención por teléfono deberán revisar los procesos de planificación de la seguridad como parte habitual de la supervisión, con el fin de garantizar que la operadora reciba apoyo continuo para desarrollar sus habilidades en la planificación de la seguridad. Para los casos de alto riesgo, las gestoras de casos y las operadoras de la línea de atención deberán tener un sistema para ponerse en contacto con sus supervisoras mientras están en las llamadas con la cliente para tratar cualquier cuestión de emergencia. Cuando la gestión de casos remota signifique que la gestora de casos o la operadora de la línea de atención no trabaje en el mismo espacio físico que las supervisoras, los protocolos y procedimientos deben ser claros en cuanto a la forma en que las gestoras de casos o las operadoras de la línea de atención puedan ponerse en contacto con las supervisoras para obtener ayuda inmediata cuando sea necesario (p.ej. en una línea telefónica aparte). (Véase Sección VII).
- En muchos contextos humanitarios, y en particular en el contexto de la COVID-19 y otras crisis inmediatas que limitan la movilidad, habrá pocas opciones seguras y sostenibles para que una mujer deje de manera permanente a su abusador. Incluso si se quiere ir, existen muchas barreras para poder hacerlo. **Por lo tanto, las gestoras de casos o las operadoras del servicio de atención por teléfono nunca deben dar por hecho ni comunicar que marcharse va a ser lo mejor para la sobreviviente**. El papel principal de una gestora de casos que trabaja con sobrevivientes sobre la seguridad es centrarse en las formas en que las sobrevivientes puedan reducir su riesgo de violencia física y el de sus hijos, y ayudarles a pensar en lo que harían si tuvieran que marcharse temporal o

permanentemente.

- Se hace referencia más comúnmente a la planificación de la seguridad en relación con los riesgos asociados a la violencia cometida por la pareja íntima. No obstante, la planificación de la seguridad puede ser un proceso valioso cuando aborda también otras formas de violencia, incluida la violencia sexual, el matrimonio infantil, la violencia dirigida a mujeres y niñas con una orientación sexual o identidad de género diversa, mujeres y niñas de un origen étnico, religión u otro grupo determinado, y mujeres y niñas con discapacidad. Por ejemplo:
  - Las mujeres y niñas que revelan la violencia sexual corren un alto riesgo de sufrir más violencia o daño de los perpetradores, de las personas que protegen a los perpetradores, o de los miembros de su propia familia debido a conceptos de 'honra' de la familia. En este caso la planificación de la seguridad puede centrarse en si el perpetrador tiene acceso a ella, quién sabe del incidente, quién sabe que ella está buscando ayuda, y cuáles son las reacciones probables de los miembros de la familia.
  - En el caso del matrimonio infantil, usted debe realizar la planificación de la seguridad con la niña si identifican juntos que hay riesgos actuales o potenciales de seguridad o bien de su (actual o futuro) marido, de los miembros de la familia o de los miembros de la comunidad.
  - La seguridad será una consideración clave para las mujeres y niñas de orientación sexual o identidad de género diversa, sobre todo en contextos donde las leyes penalizan las identidades lesbiana, homosexual, bisexual, transgénero, intersexual y queer (o en cuestionamiento). Las gestoras de casos podrían averiguar con la sobreviviente sus experiencias con la policía y otras autoridades, así como también en la comunidad. Debido al estigma implicado, la sobreviviente podría no disponer de una red de apoyo y encontrarse ya aislada. Esto puede hacer difícil que la persona encuentre a otros en quienes pueda confiar y a quienes pueda recurrir en busca de seguridad. Las sobrevivientes lesbianas, homosexuales, bisexuales, transgénero, intersexuales y queer (o en cuestionamiento) corren un alto riesgo de suicidio, sobre todo si han sido repudiadas por la familia y la comunidad y se encuentran aisladas. Esto no significa que usted debe suponer que las mujeres y niñas de orientación sexual o identidad de género diversa que son sobrevivientes de la violencia basada en género tengan tendencias al suicidio, pero usted debe estar atento a señales de alerta, y como con todas las sobrevivientes, tomarse en serio las expresiones de pensamientos suicidas.
  - Los planes de seguridad para las sobrevivientes con discapacidad deben ser altamente individualizados y tomar en cuenta la discapacidad específica de la persona y su situación de vivienda, así como las formas en que un perpetrador puede aprovecharse de la discapacidad de la sobreviviente para aislarla, impedirle que se vaya o seguir causándole daño. Es importante considerar cómo la discapacidad de la sobreviviente puede afectar la ejecución de su plan de seguridad, y ajustar el plan según sea necesario, estudiando qué objetos específicos para su discapacidad pueda necesitar la persona si aplica el plan de seguridad, tales como medicamentos, dispositivos o equipamiento de ayuda, o la documentación pertinente para asistencia sanitaria o jurídica.

**\*IMPORTANTE\***

Recuerde a la sobreviviente que su papel en la mitigación de la violencia es para su propia seguridad y de NINGUNA MANERA indica que es responsable de cualquier violencia perpetrada contra ella o que pueda directamente ejercer el control cuando su abusador se vuelve violento. Solo su abusador tiene el control y es responsable de sus actos de violencia y de maltrato.

## Pasos básicos para la planificación de la seguridad

Si usted es gestora de casos y habla por teléfono con una sobreviviente de cuyo caso se hace cargo actualmente o si es alguien que usted apoyó en el pasado, es probable que haya elaborado ya un plan de seguridad con ella. De hecho, como parte del cambio a la gestión de casos remota, esperamos que usted haya tenido la oportunidad de reunirse con todas las clientes para compartir con ellas la información sobre el cambio, así como hablar sobre los problemas de seguridad que puedan ocurrir como resultado del cambio a la gestión de casos remota, y de cualquier problema que pueda surgir como resultado del confinamiento u otras restricciones de movimiento en relación con la COVID-19 (vea el recuadro 5).

Si usted ha cambiado a la gestión remota de casos sobre la violencia basada en género como consecuencia de la COVID-19, le recomendamos que **adapte este plan** para garantizar que refleja las restricciones actuales y el contexto. Alguna de las preocupaciones concretas puede ser: ¿se le permite salir de su casa? Si la respuesta es no, ¿se relaciona ella a distancia con otra persona que no sea su pareja íntima o abusador? ¿Qué recursos del plan de seguridad anterior todavía están disponibles? ¿Ha cambiado o aumentado la violencia? ¿De qué manera se tiene que cambiar los componentes del plan en vigor de acuerdo con su nueva realidad?

Si usted es operadora del servicio de atención en línea, o si es una gestora de casos que trabaja con una cliente nueva, puede serle útil tener una guía de planificación de la seguridad para utilizarla como ayuda en las cuestiones relativas a la seguridad y rellenar un documento de planificación de la seguridad con la sobreviviente. Cuando proceda, el plan de seguridad puede ser documentado como parte del plan de acción del caso o ser documentado aparte. No obstante, en todos los casos, es crucial seguir buenas prácticas para la gestión de casos sobre la violencia basada en género, que incluyen cómo codificar y guardar la información confidencial, sobre todo si una gestora de casos relacionados con la violencia basada en género o una operadora de la línea de atención trabaja desde la casa (vea la sección VI). Si usted documenta algo, asegúrese de seguir las directrices de gestión remota de la información sobre la violencia basada en género.<sup>21</sup>

### *Paso 1. Recordarle que es ella que conoce mejor su situación*

Reafirme a la sobreviviente que ella es la experta y ella misma es su mejor recurso. Ella es una sobreviviente, tiene fuerza y resiliencia, y ya está aplicando muchas tácticas para mitigar el maltrato. ¿Qué hace ella para mitigar la violencia antes de que ocurra? En casos de violencia cometida por la pareja íntima,

### **Recuadro 5. Planificación de la seguridad con las clientes actuales antes de cambiar a la gestión de casos remota**

Es importante que las gestoras de casos ayuden a sus clientes a prepararse para las posibilidades que les esperan y a tener un sentido de control en un momento caótico, sobre todo para las clientes de alto riesgo. Las cuestiones clave y las medidas que se deben estudiar incluyen:

¿Tienen las clientes algún lugar seguro donde quedarse que no sea con el abusador actualmente o en el caso de confinamiento?

Si no es el caso, ¿pueden las clientes tomar algunas medidas que les ayuden a minimizar el daño en casa? ¿Hay armas en casa que se pueden retirar?

¿Tienen amigos de confianza o parientes con quien contactarse?

¿Cómo pueden alertar a alguien que necesitan ayuda de forma segura? ¿Hay formas de que las clientes establezcan un plan con sus vecinos para señalar que necesitan ayuda?

¿Tienen las clientes un lugar donde guardar de forma segura los números de las gestoras de casos, el servicio de atención por teléfono u otros proveedores de apoyo? (Sugiera que si tienen un teléfono, guarden el número con un nombre en clave, o la gestora de casos puede imprimir tarjetas minúsculas fáciles de esconder).

<sup>21</sup>Véase también el capítulo 6 de la serie sobre el Sistema de gestión de información sobre la violencia basada en género/COVID-19: confidencialidad y documentación: <http://www.gbvim.com/covid-19/>

aun cuando haya restricciones impuestas recientemente, puede haber vivido con su abusador y puede haber pasado el confinamiento en casa con él, o por él. Estas experiencias pueden informar de su situación actual.

### *Paso 2. Ayúdela a identificar la 'habitación más segura'.*

En caso de violencia, identifique un área de la casa sin armas (tales como cuchillos en la cocina) a donde pueda moverse y donde haya una salida, tal como una puerta o ventana para llegar a otra habitación o salir de la casa. Algunas sobrevivientes, sobre todo las que han pasado la cuarentena en casa con el abusador durante la COVID-19, no se sienten seguras en ninguna habitación, así que hablamos de la "habitación más segura".<sup>22</sup> El objetivo es identificar las **zonas de menor riesgo** con el fin de reducir el daño. Ayúdela a identificar habitaciones o espacios con múltiples puntos de entrada (es decir, ventanas y puertas). Ayúdela a identificar habitaciones o espacios peligrosos que contengan armas u otros objetos que se pueden utilizar como armas. Si no hay ninguna habitación segura, entonces al menos ayúdela a identificar las habitaciones que debe evitar (de nuevo, tal como la cocina, donde hay cuchillos y ollas grandes, o armarios pequeños sin salida, etc.). En función de las leyes específicas del país y el contexto, una sobreviviente debería estar autorizada legalmente a escapar de la violencia en casa, incluso durante un confinamiento. Es importante para una gestora de casos sobre la violencia basada en género conocer los derechos de las sobrevivientes y cómo les afectan las restricciones en situaciones de crisis.

### *Paso 3. Ayúdela a planificar con los hijos (si corresponde).*

Si la sobreviviente tiene hijos, ayúdela a pensar en cómo transmitir una urgencia o un peligro a ellos. Algunas sobrevivientes prefieren usar una señal o código físico. Por ejemplo, una sobreviviente abre los brazos y su hija sabe que significa que vaya corriendo hacia ella para ponerse a salvo. Otras crean una "palabra clave" para sus hijos que significa que tienen que ir a la "habitación más segura" en la casa que ya ha sido designada. Comente con ella si sus hijos tienen edad suficiente y si se siente segura para compartir los nombres de los contactos o los números de teléfono con sus hijos en caso de emergencia. Hay aspectos que pueden variar dependiendo del contexto y la disponibilidad, pero la edad y la habilidad de los niños debería ser también un factor para tomar esta decisión. Si la violencia se torna amenazante para la vida, los niños podrían llamar a la policía o alertar a algún vecino. Debe haber consideraciones sobre qué y cómo se informa a los niños, teniendo en cuenta que ellos podrían también ser víctimas del abusador, y podrían, de forma accidental, informar al abusador sobre las palabras clave o los planes de seguridad.

**Paso 1.** Consejos/indicaciones para las gestoras de casos sobre la violencia basada en género y las operadoras de la línea de atención:

¿Cuáles son las señales que sugieren que el abusador se está volviendo agresivo?

¿Qué hace ella para mitigar la violencia antes de que ocurra?

¿Qué hace ella para disuadir o disipar la violencia una vez que está sucediendo?

**Paso 2.** Consejos/indicaciones para las gestoras de casos sobre la violencia basada en género y las operadoras de la línea de atención:

¿Cuáles habitaciones o espacios están abiertos y tienen múltiples puntos de acceso (es decir, puertas o ventanas)?

Si no hay ninguna habitación más segura, entonces identifiquemos las habitaciones que deben evitarse. ¿Hay armas en su casa? ¿Guarda usted cuchillos u otras herramientas punzantes en cualquier otro lugar que no sea la cocina? Recuérdale evitar armarios pequeños u otros espacios pequeños sin salida.

¿Hay algún mueble o cosas específicas que su abusador ha utilizado en el pasado para hacerle daño?

<sup>22</sup>Refugios para las familias, planificación de la seguridad durante la COVID-19: <https://sanctuaryforfamilies.org/wp-content/uploads/2020/04/Safety-Planning-EN.pdf>



*Paso 4. Ayúdela a identificar su red de apoyo (especialmente con las nuevas restricciones).*

El nivel de restricciones relacionadas con la COVID-19 varían dependiendo del país. Dependiendo de su situación, es posible que la sobreviviente no pueda acceder a su actual red de apoyo u otros recursos. Ayúdela a identificar una nueva red de apoyo o nuevos puntos de acceso para el apoyo. En los casos donde la violencia se torna muy fuerte, y la sobreviviente teme por su vida, ella podría estar de acuerdo con que si un/a amigo/amiga la llama más de dos o tres veces y ella no responde, ese/a amigo/amiga tendría que encontrar alguna forma de revisar si todo está bien en casa o enviar a alguien a la casa.

**Asegúrese** de que ella tenga un código de palabras o signos para señalar a algún vecino, familiar o confidente en caso de que el maltrato se intensifique o si es amenazante para la vida.

**Asegúrese** de que ella sepa dónde y cuándo acceder a ayuda a través de alguien de confianza con experiencia en violencia basada en género dentro de su comunidad, o dónde buscar ayuda de algún profesional experto en violencia basada en género.<sup>23</sup>

En el caso de las sobrevivientes que están completamente aisladas, con apoyo limitado o ningún tipo de apoyo, y sin la posibilidad de salir de sus hogares, se debe explorar el bienestar psicológico y la seguridad a través del empoderamiento propio:

Identifique un objetivo o algo que la sobreviviente quiera lograr o aprender, y en lo que pueda trabajar para lograrlo;

Invítela a crear un espacio para ella;

Recuérdela acerca del poder de pensar de forma positiva (ayúdela a ver cómo ella es importante para su familia, para su comunidad o para su vecindario);

Ayúdela a practicar cuidados personales; recuérdela que debe ser amable consigo misma, y no ser demasiado crítica con ella misma, en particular cuando ocurre algún episodio de violencia, o inmediatamente después de que ocurra.

**Paso 4.** Consejos/indicaciones para las gestoras de casos sobre la violencia basada en género y las operadoras de la línea de atención:

¿Tiene ella un teléfono para hacer llamadas?

Si ella tiene teléfono pero sin saldo para hacer llamadas, ¿hay personas que puedan comunicarse con ella a menudo?

¿Puede salir de la casa para ir de compras o a la farmacia?

¿A quién puede ella ver?

¿Qué tipo de servicios puede ella acceder si está fuera de su casa durante un lapso aceptable?

¿Tiene ella un código de palabras o signos para señalar a algún vecino o familiar de confianza en caso de que el maltrato se intensifique o sea amenazante para la vida?

¿A qué recursos tiene ella acceso todavía?

¿Puede ser el empleado de una tienda a quien ella ve regularmente?

¿Podría poner ella una nota debajo de la puerta de un vecino en caso de una emergencia?

---

<sup>23</sup>Para más información sobre cómo contactar a especialistas en la violencia basada en género que puedan apoyar a mujeres y niñas en riesgo de violencia, o para que las mujeres y niñas puedan acceder a cuidados y apoyo, refiérase a la guía del UNICEF sobre este tema: No solamente servicios de atención por teléfono y teléfonos celulares: Servicios de violencia basada en género durante la pandemia de la COVID-19 <https://www.unicef.org/documents/gender-based-violence-service-provision-during-covid-19>



### *Paso 5. Ayúdele a determinar un plan de escape si ella decide irse de su casa.*

Ayúdela siempre a hacer un plan en caso de que ella decida que irse de su casa es la opción más segura para ella. Es importante sopesar los beneficios, riesgos y realidades de la COVID-19, y **recuérdela** que el momento de dejar a su pareja abusiva es a menudo el momento más peligroso para la sobreviviente. Asegúrese de que ella tenga un bolso para emergencias empacado y escondido (o que alguien de su entera confianza se la guarde), en caso de que se tenga que ir de repente. También debe tener listo un plan sobre a dónde ir, a quién notificarle (si corresponde), y cuál va a ser el plan con sus hijos (si los tiene). Recuérdela que no ponga nada en su bolso para emergencias que debería permanecer en su casa, de modo que el abusador no sospeche sobre su plan para huir. **Recuérdela** que siempre debería estar lista para responder preguntas sobre su bolso para emergencias en caso de que su abusador lo encuentre. Ayude a la sobreviviente a identificar personas con las que ella pueda quedarse, y quién la ha apoyado en el pasado, o algún lugar donde el abusador no pueda encontrarla. Hable sobre el mejor tiempo para huir, mientras el abusador no esté en la casa, y preferiblemente que pase un buen tiempo antes de que el abusador se entere de que ella ya no está en la casa.

### *Paso 6. Pídale que se memorice el plan, o al menos los aspectos más importantes para su situación.*

Escribir las cosas en papel puede ser peligroso para la sobreviviente, de modo que debe hablar sobre el plan con la sobreviviente, para que ella pueda memorizar los aspectos más importantes. Recuérdela que debe revisar su plan (mentalmente) en momentos de pánico, o si se siente sin esperanzas y sola. Así se puede calmar, reenfocarse y sentirse empoderada.

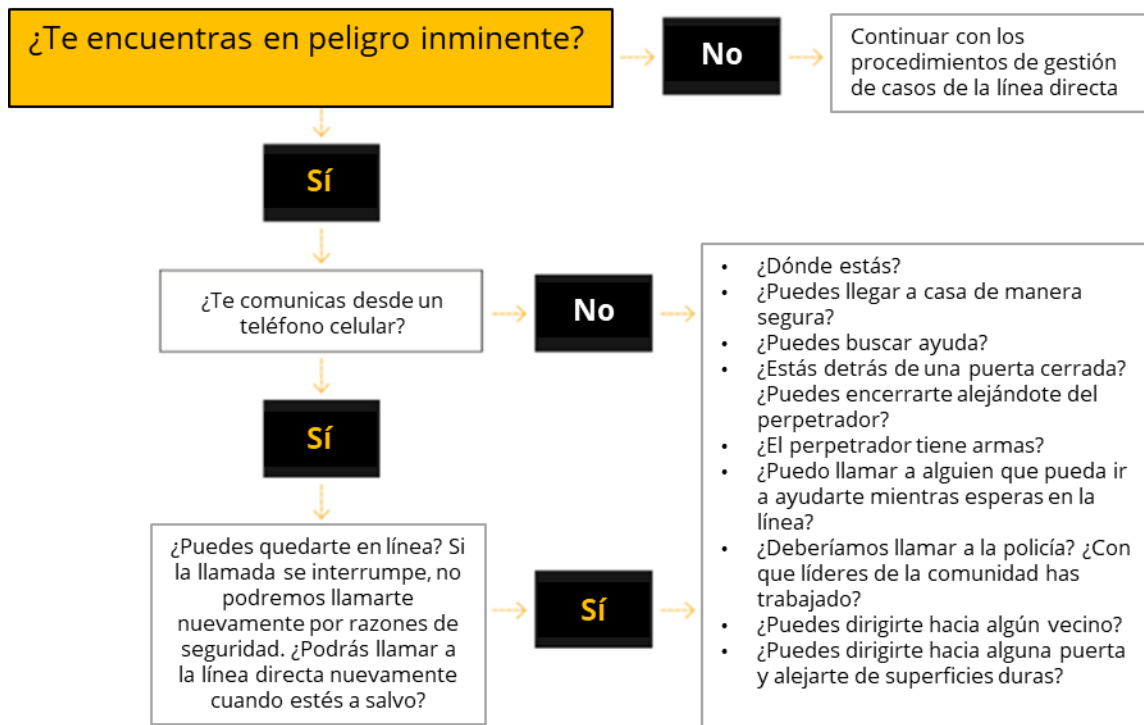
## **Consideraciones adicionales para la planificación de la seguridad a través del servicio de atención en línea**

Las recomendaciones mencionadas anteriormente generalmente se aplican a cualquier interacción por teléfono con la sobreviviente. Sin embargo, los procesos que se mencionan podrían ser acelerados o abreviados en el servicio de atención en línea. Las operadoras del servicio de atención por teléfono podrían no estar familiarizados con la persona que llama, y como las mujeres que llaman usualmente lo hacen cuando están en alto riesgo, las operadoras deberían priorizar la planificación de la seguridad esencial con la persona que llama durante el tiempo limitado que estén hablando, o en caso de que la llamada se termine de forma abrupta. Tenga en cuenta la información clave de su situación y repítala, ya que usted va a ayudarla a desarrollar su plan de seguridad. Podría hacer seguimiento de otros detalles si el tiempo lo permite (vea la Figura 2).

### **RESUMEN**

Ayude a la sobreviviente a (1) mitigar la violencia e identificar zonas seguras dentro de la casa; (2) identificar apoyo, incluso si es limitado o restringido; (3) reafirmar el plan de seguridad, y qué hacer en caso de que ella decida huir.

Recuérdela que ella nunca está sola, incluso si se encuentra aislada.



**Figura 2. Cómo identificar que una persona que llama está en peligro inminente**

### Cómo interactuar con una persona potencialmente suicida

Una de las consecuencias más graves de la violencia basada en género es el riesgo de suicidio de las sobrevivientes. Puede esperarse que algunas de las sobrevivientes tengan deseos de morir, de acabar con su vida o de «desaparecer». Si la sobreviviente expresa alguno de estos sentimientos, es importante que esto se evalúe a profundidad. El hecho de que la sobreviviente hable sobre sus sentimientos suicidas o acciones para acabar con su vida puede generar conmoción. Es normal que la gestora de casos o la operadora de la línea de atención se sienta asustado, estremecido o con pánico. Aunque estos sentimientos son normales, estos no deberían impedir que se ayude a la persona que llama; que se le escuche y se le ofrezca apoyo puede ser muy valioso para las personas que se sienten angustiadas, sin esperanza, o que sienten que ya no vale la pena seguir viviendo.

La tarea más importante que debe hacerse de inmediato es determinar si se trata solo de un sentimiento, o un sentimiento con la intención de acabar con la propia vida. A algunos integrantes del equipo de trabajo les preocupa que si le preguntan a la persona si tiene pensamientos de suicidio, puede provocar que la persona que llama piense en suicidarse. No existen pruebas que sugieran que esto sea cierto. Si la sobreviviente expresa algún deseo de acabar con su vida, las gestoras de casos y las operadoras del servicio de atención por teléfono deben evaluar los pensamientos actuales o del pasado relacionados con el suicidio, el riesgo de que estos pensamientos se conviertan en acciones, y los apoyos de seguridad que puedan implementarse de acuerdo con los siguientes pasos. Sin embargo, antes de empezar a explorar esto con la cliente, es importante asegurarle que es normal sentir tristeza o querer morir, y que lo que sea que ella esté sintiendo es normal. También es muy importante que si la cliente dice que está pensando tomar acciones de acuerdo con sus sentimientos, se comunique de inmediato con una supervisora para determinar la mejor manera de abordar esta situación. Esto significa que hay que tener un protocolo para contactar a la supervisora, así como también tener otro teléfono para llamar a la supervisora mientras la sobreviviente está al otro lado de la línea.

Para comenzar una evaluación sobre propensión al suicidio:

Pregúntale a la persona que llama cómo se siente.

Presta atención a las características de su voz - el tono y las palabras que use.

Trata de evitar usar la palabra «suicidio» a menos que la persona que llama la use primero.

Si la sobreviviente te cuenta que se quiere hacer daño o se quiere matar, puedes hacer preguntas tipo sí/no:

- «¿Quisieras hablar de cómo te sientes?»
- «¿Quisieras hablar sobre lo que estás pensando en este momento?»

Si la respuesta es afirmativa, anima a que la sobreviviente te cuente cómo se siente y por qué se siente así. Pregunta si algo específico ocurrió hoy o hace pocos días y que haya desencadenó estos pensamientos.

Pregunta si se ha sentido de la misma forma en el pasado. Si se ha sentido así antes, indaga sobre cómo manejó estos sentimientos antes y si cree que lo que siente ahora es parecido o no.

Indaga si ella tiene más que simples pensamientos de suicidio, por ejemplo, ¿si ha pensado en cómo se haría daño? Indaga si alguna vez ha intentado (si ha tomado alguna acción específica) suicidarse antes.

Si la sobreviviente es incapaz de explicar un plan sobre cómo se quitaría la vida, o si no hay historial de intento de suicidio, el riesgo es menos inmediato. En este punto, deberías apoyar a esa persona explorando estrategias para lidiar con sentimientos o pensamientos difíciles, y si es necesario, desarrollar un plan de seguridad con la sobreviviente - esto puede incluir a alguien que esté pendiente y pueda acudir si ella tiene estos pensamientos; algo que pueda hacer para distraerse de sus pensamientos; algo agradable que la haga sentir mejor (una caminata, leer, etc).

Si la usuaria comenta o usted sospecha que ella ha estado considerando o planeando suicidarse:

- Reconozca su valentía al hablar del tema y asegúrale que en realidad sentirse de esa manera no es inusual; muchas personas se sienten así. Por ejemplo: “Comprendo cómo te estás sintiendo y lamento que así sea. Sé que no es fácil para ti compartir esto. Eres realmente valiente al contármelo. Para mí es muy importante que no te lastimes a ti misma. Y me gustaría que pensemos juntos en un plan para ayudarte a que esto no suceda. «¿Te parece bien?»
- Apoya a la usuaria para que explore e identifique los factores desencadenantes de pensamientos y sentimientos de suicidio y lo que ocurre con su estado de ánimo o comportamiento cuando los tiene.
- Aliente a su cliente a que comparta qué es lo que ha estado pensando y/o planeando hacer, por ejemplo: “Cuéntame cómo pondrías fin a tu vida. ¿Qué harías? ¿Pensaste dónde o cuándo lo harías?”
- Si ella menciona un método específico, investigue junto a ella si este método (por ejemplo, un arma o pastillas) se encuentra en su casa o a su disposición.
- Identifique las estrategias que ella ha utilizado, o que puede desarrollar, para encontrar apoyo cuando tiene estos pensamientos y se siente de esta manera, por ejemplo:
  - Contactarse con otras personas, familiares, amigos, un servicio de atención en línea, etc.
  - Empezar actividades de apoyo, como por ejemplo cocinar en familia; actividades placenteras, como caminar o leer.
  - Mantenerse segura, lejos de cosas que pudieran utilizarse para la autolesión; lejos del alcohol o de otras drogas que pudieran disimular sus sentimientos.
- Identificar alguna persona confiable a la cual ella pueda acudir si esas estrategias no calman esos pensamientos y emociones. Si es un caso de alto riesgo, proponga contactar a esta persona para que esté con la sobreviviente durante el período próximo (24 horas) para apoyarla: “Quiero ayudarte a que estés a salvo. ¿Se te ocurre alguien de tu familia o un amigo que podría hacerte compañía? ¿Podemos trabajar en equipo para convencer a esa persona de que te haga compañía y te mantenga a salvo?”
- Si la persona no puede identificar a alguien que pueda estar con ella, averigüe si quisiera que la ayude a conseguir una trabajadora de la salud o un profesional en salud mental para obtener más apoyo. “¿Puedes decirme dónde te encuentras? ¿Puedo enviarte ayuda?”

## Consideraciones adicionales para tratar la propensión al suicidio a través de un servicio de atención en línea

- Ocasionalmente puede suceder que una operadora del servicio de atención por teléfono reciba una llamada de una persona en crisis que haya realizado algún acto (por ejemplo, tomar pastillas) para terminar con su vida justo antes de la llamada. Durante estas llamadas es sumamente importante mantener la calma, aún si su instinto es desesperarse.
- Pida a la persona que llama que le diga su nombre.
- Dígale que está muy preocupado por su seguridad y consulte si hay alguien a quien pueda llamar para que vaya a ayudarla: “Quiero ayudarte a que estés a salvo. ¿Se te ocurre alguien de tu familia o un amigo que podría hacerte compañía? ¿Podemos trabajar en equipo para convencer a esa persona de que te haga compañía y te mantenga a salvo?”
  - Si las mujeres que llaman por teléfono no puede identificar a alguien que pueda estar con ella, averigüe si quisiera que la ayude a conseguir una trabajadora de la salud o un profesional en salud mental para recibir más apoyo. Tenga en cuenta que necesitará el nombre y la ubicación de la persona para realizar una remisión: “¿Puedes decirme dónde te encuentras? ¿Puedo enviarte ayuda?”
- Si la persona que llama no se predispone a ofrecer esta información, intente preguntarle cómo usted puede ayudarla, qué es lo que esperaba obtener cuando lo llamó.
- Explique que no puede ayudarla si no sabe quién es o dónde se encuentra. Vuelva a preguntar si se siente en condición de compartir esta información con usted de manera que pueda ayudarla a recibir más ayuda.
- Si la persona se rehúsa a compartir su nombre o su ubicación o la información de contacto de un familiar de apoyo, considere decirle que tiene que llamar a alguien que sepa dónde se encuentra ella y que pueda ir a ayudarla, o llamar a una ambulancia/trabajadora de la salud.
- Esté seguro de que en estas situaciones, su supervisora está en línea, o desde un teléfono distinto, para ayudarlo con la persona que llama durante la duración de la llamada.

## 5. Actualización de las rutas de remisión en el contexto de COVID-19

### Introducción

Una ruta de remisión es un mecanismo versátil que conecta de forma segura a las sobrevivientes con servicios tales como la atención a la salud, el apoyo psicosocial, la gestión de casos, la seguridad personal y la ayuda judicial y legal. 195 Un sistema de remisión funcional de proveedores de servicios multisectoriales centrados en las sobrevivientes apoya la salud, la recuperación y el empoderamiento de las mismas. Los sistemas de remisión deben priorizar la seguridad y la confidencialidad de la sobreviviente y respetar sus decisiones. Los sistemas de remisión son la base para:

- Coordinar la prestación de servicios.
- Mejorar el acceso seguro y eficaz a servicios de calidad para las sobrevivientes de la VBG.
- Priorizar la seguridad y confidencialidad de la sobreviviente y respetar sus decisiones.
- Garantizar que las sobrevivientes participen activamente en la determinación de sus necesidades y la decisión sobre qué respuesta y opciones de apoyo son las mejores para atender esas necesidades.

De esta manera, las rutas de remisión son una herramienta indispensable para que las gestoras de casos y las operadoras de los servicios de atención por teléfono puedan apoyar el acceso de las sobrevivientes a la ayuda y asistencia multisectoriales. Basadas en mapeos de los servicios y la infraestructura, las rutas de remisión normalmente recogen información sobre organizaciones multisectoriales relevantes, incluyendo los nombres de puntos focales clave, números telefónicos, direcciones de correo electrónico, direcciones físicas, prestación de servicios, horas de atención y costos de los servicios.

**Establecer un sistema de remisión es la tarea de coordinar mecanismos tales como un grupo de trabajo sobre la VBG.** Ante la ausencia de un equipo de coordinación, los agentes de un programa sobre la VBG deben llevar a cabo su propio mapeo y evaluación para poder informar y establecer un sistema de remisión, luego de contactarse con todos los prestadores de servicios en el área local. Se recomienda a modo de buena práctica que la lista sea actualizada de manera regular, por lo menos cada seis meses. En situaciones de emergencia, puede que sea necesario actualizar la ruta de remisión al menos cada tres meses, dado que los servicios tienden a cambiar con mayor rapidez.

En el contexto de la COVID-19, las rutas de remisión deberían ser actualizadas cada mes si la disponibilidad de los servicios continúa cambiando como resultado de los cambios en la respuesta a la pandemia. En lugares donde el confinamiento parcial o total es obligatorio, es probable que muchos prestadores de servicios modifiquen sus modalidades de atención, o incluso suspendan los servicios presenciales si estos no son considerados esenciales o si no se encuentran disponibles los recursos para realizar los ajustes necesarios a la prestación del servicio. Estos cambios en la disponibilidad y alcance de los servicios deben reflejarse en las rutas de remisión actualizadas.

Actualizar las rutas de remisión exige que se revisen los servicios que ya existían antes de la pandemia de COVID-19 y se determine cuáles de ellos se encuentran aún vigentes. En caso de que así sea, por medio de una evaluación de los servicios activos se debe analizar si estos son seguros; en especial, si cumplen con las directrices relacionadas con la COVID-19 y si están enfocados en las sobrevivientes. Esta evaluación también debe determinar si la modalidad de prestación del servicio se ha modificado de alguna manera, por ejemplo, al haber pasado de una prestación presencial a una prestación remota del servicio. Incluso si aún no ha habido un cese de las actividades de estas organizaciones debido a las restricciones por COVID-19, la evaluación debe incluir algún análisis sobre la posible planificación por parte de las organizaciones de un cese a futuro dependiendo de los diferentes escenarios de respuesta ante la pandemia.

Si los recursos son limitados y la necesidad de actualizar la ruta de remisión es más urgente, se recomienda que el foco de la actualización sea puesto de forma prioritaria sobre los prestadores de salud, el apoyo psicosocial, la gestión de casos de VBG y los servicios de seguridad personal, incluyendo organizaciones locales de mujeres, con el fin de identificar cuáles servicios para la VBG continuarán vigentes durante la pandemia de COVID-19 para las sobrevivientes. Las actualizaciones deben incluir tanto como sea posible información sobre servicios dirigidos a sub-poblaciones específicas de mujeres y niñas, como adolescentes, mujeres y niñas con discapacidad, mujeres y niñas lesbianas, bisexuales y transexuales o transgénero, mujeres y niñas embarazadas, etc.

Para todos los casos, es necesario obtener la aprobación de la dirección de cualquiera de las organizaciones que estén en las listas de la ruta de remisión.

## **Consideraciones clave a la hora de actualizar la ruta de remisión**

La evaluación de la capacidad organizacional le ayudará a determinar cuáles organizaciones incluir en la ruta de remisión actualizada. Algunos de los aspectos clave a investigar incluyen:

- Quiénes prestan servicios aún.
- Las opciones de remisión y los tipos de ayuda que cada una puede proveer.
- La modalidad de prestación del servicio, si son aún presenciales o han pasado a ser remotos o móviles.
- Cualquier limitación particular relacionada a la prestación del servicio dentro del contexto de la COVID-19, tal como:
  - Cambios en los horarios de disponibilidad de los servicios.
  - Reducción en el número de trabajadoras.
  - Riesgo de exposición a la COVID-19 y los esfuerzos por parte de la organización para abordar o reducir tales riesgos.
  - La accesibilidad a los servicios, incluyendo si es necesario usar el transporte público para acceder al mismo, o si el servicio posee fondos u otros sistemas disponibles para facilitar el



transporte seguro de las sobrevivientes, especialmente en situaciones donde hay restricciones de la movilidad.

- Si el servicio es considerado esencial o no.
- Otros aspectos clave relacionados con la atención segura y ética, como si el servicio incluye la exigencia de informes obligatorios, por ejemplo, en casos de maltrato de menores o de inmigrantes ilegales, o cualquier otro aspecto relacionado con la calidad de la atención.

A la hora de evaluar organizaciones en el contexto de la COVID-19, la restricción de la movilidad puede implicar que estas evaluaciones se realicen de forma remota.<sup>24</sup> Algunos de los métodos para la actualización remota de las remisiones incluyen el uso de teléfonos, plataformas de internet en línea o la programación de conferencias en las que realizar entrevistas con informantes clave. Si la tecnología lo permite, también puede resultar útil organizar debates temáticos grupales virtuales con gestoras de casos para discutir posibles nuevos riesgos para los prestadores de servicios, así como cuestiones sobre la calidad de la atención. También se debe alentar a los socios de la coordinación de la violencia basada en género a que actualicen periódicamente las "5W" durante la COVID-19 (idealmente a través de un formato en internet) con información relevante sobre el funcionamiento durante la pandemia.

Otras preguntas que deben formar parte del proceso de actualización de la vía de remisión analizarán la comunidad en general, en particular cualquier apoyo comunitario disponible para las sobrevivientes:

- ¿Qué actividades comunitarias continuarán (de haber algunas)?
- ¿Hay anticonceptivos de emergencia disponibles en las farmacias?
- ¿Qué otras organizaciones existen de forma local?
- ¿Hay restricciones de movimiento o de transporte?
- ¿Hay toques de queda?
- ¿Seguirá habiendo opciones de transporte seguras alternativas o basadas en la comunidad?
- ¿Las diferentes poblaciones tienen acceso a la documentación necesaria para acceder a los servicios o para trasladarse si es necesario?

---

<sup>24</sup> Las herramientas recomendadas para la evaluación de la violencia basada en género en situaciones de emergencia que forman parte de la Iniciativa de Preparación y Respuesta en Emergencias ante la Violencia Basada en Género se puede encontrar en: <https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>.

### **Recuadro 6. Elementos centrales de un sistema de remisión funcional**

Al menos un proveedor de servicio de salud, apoyo psicosocial, gestión de casos, protección y seguridad, y, según proceda y sea viable, asistencia jurídica y otro tipo de apoyo, en una área geográfica determinada.

Las rutas de remisión identifican todos los servicios disponibles y son documentados, diseminados, actualizados y evaluados de forma regular, en un formato que se puede entender fácilmente. (por ejemplo, a través de imágenes o diagramas).

Los servicios se prestan en una manera consistente con los Principios Rectores de la Violencia basada en Género.

Todos los proveedores de servicio comprenden a dónde remitir las sobrevivientes para servicios adicionales y cómo hacerlos de forma segura, confidencial y ética.

Todos los proveedores de servicio cuentan con un mecanismo para el seguimiento de las remisiones para asegurarse que las mismas han sido completadas. Por ejemplo, los proveedores de servicios remitentes deben utilizar un comprobante de devolución o una lista de verificación para indicar el estatus de los servicios recibidos por la sobreviviente de violencia basada en género.

Todos los proveedores de servicio demuestran un enfoque coordinado para la gestión de casos, incluyendo al compartir información confidencial y la participación en reuniones regulares de gestión de casos para asegurar que las sobrevivientes tengan acceso a servicios multisectoriales (Véase norma 6: Gestión de casos de la violencia basada en género).

La recopilación de datos sobre violencia basada en género entre todos los proveedores de servicio, incluidos los formularios estandarizados de admisión y remisión, es segura y ética.

Todos los proveedores de servicio priorizan la respuesta a las sobrevivientes de la violencia basada en género.

De: Área de responsabilidad sobre violencia basada en género y Fondo de Población de las Naciones Unidas, 2019. Normas mínimas interinstitucionales para la programación de la violencia basada en género en contextos de emergencia. [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200\\_Minimun\\_Standards\\_Report\\_ENGLISH-Nov.FINAL\\_.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200_Minimun_Standards_Report_ENGLISH-Nov.FINAL_.pdf)

## **Recomendaciones para compartir la ruta de remisión**

Al igual que las restricciones de movilidad pueden prevenir el acceso a los servicios, estas restricciones pueden presentar desafíos al difundir rutas de remisión actualizadas. No solo es importante que los proveedores de servicio tengan acceso a estas rutas de remisión actualizadas, también es crítico compartir las rutas de remisión actualizadas con las sobrevivientes y aquellas en riesgo. Algunas de las estrategias para la difusión incluyen:

- Usar varias tecnologías, como WhatsApp, SMS, MMS, Facebook, Chatbots, etc.;
- Asegurarse que el contenido sea producido en formatos de baja resolución porque las sobrevivientes pueden tener bajo acceso a internet;
- Proveer capacitación y otro tipo de apoyo y servicios gubernamentales sobre cómo difundir las rutas de remisión;
- Considerar, cuando sea apropiado para el contexto, el uso de espacios públicos y mensajes para difundir información, por ejemplo con megáfonos o a través de altavoces de minarete de mezquita.

Por último, en entornos donde se han suspendido muchos servicios, puede ser útil compartir una de las guías complementarias de las directrices del IASC sobre violencia basada en género, una 'guía de bolsillo' sobre cómo apoyar a las sobrevivientes de violencia basada en género cuando una agente de violencia basada en género no está disponible.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Para la guía de bolsillo y la guía de usuario asociada, consulte <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>

## 6. Almacenamiento de documentación y datos

### Introducción

Cuando el personal sobre violencia basada en género proporciona servicios (apoyo psicosocial individual, gestión de casos y/u otros servicios a las sobrevivientes y aquellas en riesgo de violencia basada en género), a menudo recopilamos información personal. Esto puede incluir:

- Datos de la sobreviviente, como el nombre, edad, comunidad, si la sobreviviente vive con una discapacidad, etc.;
- Detalles del(los) incidente(s) de violencia basada en género, cómo el tipo de violencia, localización del incidente, relación de la sobreviviente con el perpetrador, etc.;
- La gestión de datos de los casos, incluida información sobre el apoyo proporcionado a la sobreviviente de forma individual a través del proceso de gestión casos, notas de las sesiones del apoyo psicosocial, etc.

Esta información personal es sensible; de ser conocida por miembros de la comunidad, no solo comprometerá la privacidad de la sobreviviente, sino también pueden exponer a las sobrevivientes a un mayor riesgo de represalias, estigma u otro daño. En la gestión de casos de la violencia basada en género, la confidencialidad se mantiene por medio de prácticas estrictas cuando se comparte información basada en principios de compartir únicamente lo que es absolutamente necesario a aquellos que participan en el cuidado de la sobreviviente con el permiso de esta persona. Siempre es necesario proteger los datos escritos de una sobreviviente, o de un caso, a través de prácticas seguras de recopilación y almacenamiento de datos.

En el contexto de la COVID-19 y la gestión de casos remota, las gestoras de casos deben tomar precauciones especiales para asegurar la seguridad de los datos de los clientes, incluyendo no almacenar información escrita del caso en sus hogares u otros hogares donde puedan estar llevando a cabo la gestión de casos remota. Los servicios de atención por teléfono solo recopilarán los datos necesarios para realizar un seguimiento de la información sobre la aceptación de los servicios, a menos que sea necesario para recopilar información para proporcionar remisiones.

La información a continuación describe alguna de las consideraciones clave para cumplir con la documentación y el almacenamiento de datos de forma segura y ética al llevar a cabo la gestión de datos remota. También ofrece información sobre la aplicación de PRIMERO/GBVIMS+, la cual tiene muchas ventajas relacionadas con la recopilación de datos en el contexto de la gestión de casos remota. Si la gestión de casos o los servicios de atención por teléfono utilizan o no aplicaciones de entrada digital, cualquier procedimiento estándar debe incluir orientación sobre la recopilación, el análisis y el almacenamiento de los datos para garantizar que se ajusten a las recomendaciones que figuran a continuación.

### Consideraciones clave relacionadas con la documentación y el almacenamiento de datos para la gestión de casos por teléfono

- Las organizaciones que proporcionan gestión de casos sobre violencia basada en género deben sopesar los riesgos frente a los beneficios de los diferentes tipos de recopilación y almacenamiento de datos en función de la duración y el alcance del confinamiento y los requisitos de la provisión de servicios. Debido a que el uso de archivos en papel introduce la oportunidad de violación de la confidencialidad y la pérdida de datos, se recomienda encarecidamente que no se guarden copias impresas de los archivos de casos de violencia de género o cualquier otra información de identificación en el hogar de una trabajadora social o supervisora. Esto incluye el consentimiento, la admisión y cualquier otras formas de gestión de casos como los planes de acción y los planes de seguridad. En su lugar, el consentimiento debe ser obtenido verbalmente para la gestión de casos, las remisiones y para registrar datos utilizando aplicaciones móviles como PRIMERO/GBVIMS+ (mirar a continuación).
- Las gestoras de casos deben evitar tomar notas escritas. Así mismo, las supervisoras no deben

tomar notas durante la supervisión remota con las gestoras de casos de violencia basada en género. Tanto las gestoras de casos como las supervisoras que se trasladen a la gestión de casos remota deben firmar un acuerdo de protección de datos.<sup>26</sup>

- Si los números telefónicos de las sobrevivientes necesitan ser registrados para que las gestoras de casos recuerden cómo contactar sus clientes, es recomendable que las gestoras de casos utilicen códigos anónimos en sus teléfonos. Los archivos separados protegidos por contraseña en las computadoras portátiles de las gestoras de casos pueden conectar nombres a números de teléfono cuando sea absolutamente necesario.
- La información que debe ser registrada para facilitar la remisión de la sobreviviente o el acceso a la asistencia en efectivo (por ejemplo, el nombre y el número telefónico de las sobrevivientes), debe ser anotada y compartida solamente para facilitar la asistencia necesaria y luego destruirse, preferiblemente siendo quemada para que no queden pruebas de la documentación.
- Las organizaciones que suelen depender de archivos en papel deben considerar la posibilidad de adoptar nuevas tecnologías que admitan la recopilación segura y confidencial de datos durante la prestación remota de servicios. PRIMERO/GBVIMS+ es la aplicación más reciente que permite que las trabajadoras humanitarias sobre violencia basada en género recopilar, almacenar, administrar y compartir datos para la gestión de casos y el monitoreo de incidentes. También incluye una aplicación móvil para permitir al personal de primera línea rastrear los incidentes de violencia basada en género y el progreso en los servicios de gestión de casos. La aplicación móvil ha sido diseñada para asegurar que los datos de la gestión de casos no sean conseguidos por un tercero. (Mirar más información a continuación.)

## **Consideraciones clave relacionadas con la documentación y el almacenamiento de datos para los servicios de atención en línea**

La mayoría de las líneas de atención querrán mantener un registro de las personas que llaman para monitorear y analizar tendencias en la captación del servicio de atención en línea. Aun así, en el suministro del servicio de atención por teléfono es una buena práctica registrar la información de identificación; el servicio opera como un apoyo para la crisis en el que dicha información no es requerida para ofrecer el servicio. En su lugar, el personal del servicio de atención por teléfono solo debe anotar los detalles de la llamada anonimizados, como la fecha y hora de la llamada; la duración de la llamada; los tipos de incidentes que se informan o las razones de la solicitud de asistencia; y cualquier remisión ofrecida.

Los proveedores del servicio de atención por teléfono no deben recopilar la información de las personas que llaman, a menos que sea absolutamente necesario para hacer una remisión a los servicios. Para las operadoras que trabajan desde casa, esta información debe ser destruida al final de la llamada, o tan pronto como se realice la remisión. Si esta información no puede destruirse de forma segura, debe guardarse en una caja de seguridad proporcionada por la agencia de servicios hasta que pueda destruirse.

La única excepción a esto sería en contextos donde los servicios de atención por teléfono puedan usar el GBVIMS, o el PRIMERO/GBVIMS+ (mirar a continuación). Si el GBVIMS o el Primero/GBVIMS+ ya fue implementado y está siendo usada como herramienta interinstitucional de recopilación y gestión de datos sobre violencia de género, entonces puede ser posible utilizar la herramienta digital para la entrada de datos en línea si la tecnología lo permite. Cabe señalar que para los servicios de atención por teléfono, sin embargo, las operadoras solo tendrán que rellenar ciertos campos para la entrada digital y estos necesitan ser determinados con anticipación y el personal debe recibir capacitación suficiente para adaptar la herramienta digital para el uso de la línea de atención.

---

<sup>26</sup>Una muestra del acuerdo de protección de datos está disponible en <http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Staff-Data-Protection-Agreement.pdf>

## Compartiendo información en el contexto de la supervisión

Todas las gestoras de casos, así como los empleados del servicio de atención por teléfono deben ser capacitados sobre cómo compartir información con las supervisoras cuando participan en consultas a distancia o en reuniones de supervisión semanales. Las gestoras de casos, el personal del servicio de atención por teléfono y las supervisoras deben tener claro que al hablar de los casos por teléfono o por mensajes, la información de la sobreviviente no debe ser compartida y las supervisoras deben reforzar esta práctica cuando hablen con las personas supervisadas. Las supervisoras también deben hablar con las gestoras de casos y personal del servicio de atención por teléfono el hecho que los protocolos de seguridad y confidencialidad se extienden a todos los espacios de apoyo entre compañeros del personal (por ejemplo, grupos de WhatsApp, llamadas grupales) que se establecen durante este tiempo.

Si está usando una herramienta de gestión de casos de violencia basada en género, las supervisoras deberían establecer un cronograma para la revisión de un número de archivos seleccionados al azar de cada gestora de casos, o de unas pocas gestoras de casos, o revisar dos archivos por gestora de caso por semana. Deben tomar nota de cualquiera de los desafíos de una gestora de casos enfrenta con la documentación de casos, o cualquier desafío común que surge entre los archivos en el equipo. Las supervisoras también pueden compartir comentarios con regularidad sobre las tendencias observadas en la revisión del expediente del caso con las gestoras de casos. Las supervisoras y gestoras de casos deben utilizar las funciones de alerta de software, las discusiones individuales y las llamadas grupales para analizar dichos comentarios.

## Utilizar primero/GBVIMS+ para recolección de información y almacenamiento de gestión remota de casos de violencia basada en género por teléfono

Primero/GBVIMS+ es un sistema de gestión de información relacionada con la protección. Se trata de una aplicación desarrollada para que las agentes humanitarias puedan recopilar, almacenar, gestionar y compartir datos de forma segura para el seguimiento de incidentes relacionados con la protección y la gestión de casos. Primero/GBVIMS+ es un módulo enfocado en las sobrevivientes dentro del sistema que utiliza las mejoras de la tecnología para acompañar el proceso de gestión de casos de violencia de género, gestionar casos individuales y remisiones, así como el seguimiento de incidentes agregados.<sup>27</sup>

La implementación de Primero/GBVIMS+ requiere una capacidad sólida y preexistente de gestión de casos. Por lo tanto, antes de participar en la implementación de Primero/GBVIMS+, las organizaciones y/o el personal de coordinación interinstitucional deben asegurarse de que las organizaciones brinden servicios de gestión de casos de calidad. El equipo global de GBVIMS también lleva a cabo un control de la calidad de la atención mediante la administración de una lista de verificación de calidad integrada de gestión de casos y gestión de la información con cada organización de usuarios potenciales.

Primero/GBVIMS+ se ajusta particularmente bien para asegurar y reforzar una prestación del servicio de gestión de casos de violencia de género durante la pandemia de COVID-19 si la provisión del servicio de violencia de género se necesita brindar de manera remota a través de teléfonos celulares, versus personalmente o en un prestación de servicio estático, por las siguientes razones:

- Permite su uso en contextos de conectividad a Internet baja/infrecuente, que puede ser el caso si las gestoras de casos de violencia basada en género se encuentran en sus hogares y no tienen una conexión a Internet regular, y permite que las gestoras de casos no usen papel, lo que brindará una solución a los problemas de almacenamiento de archivos en papel. que las trabajadoras sociales de

---

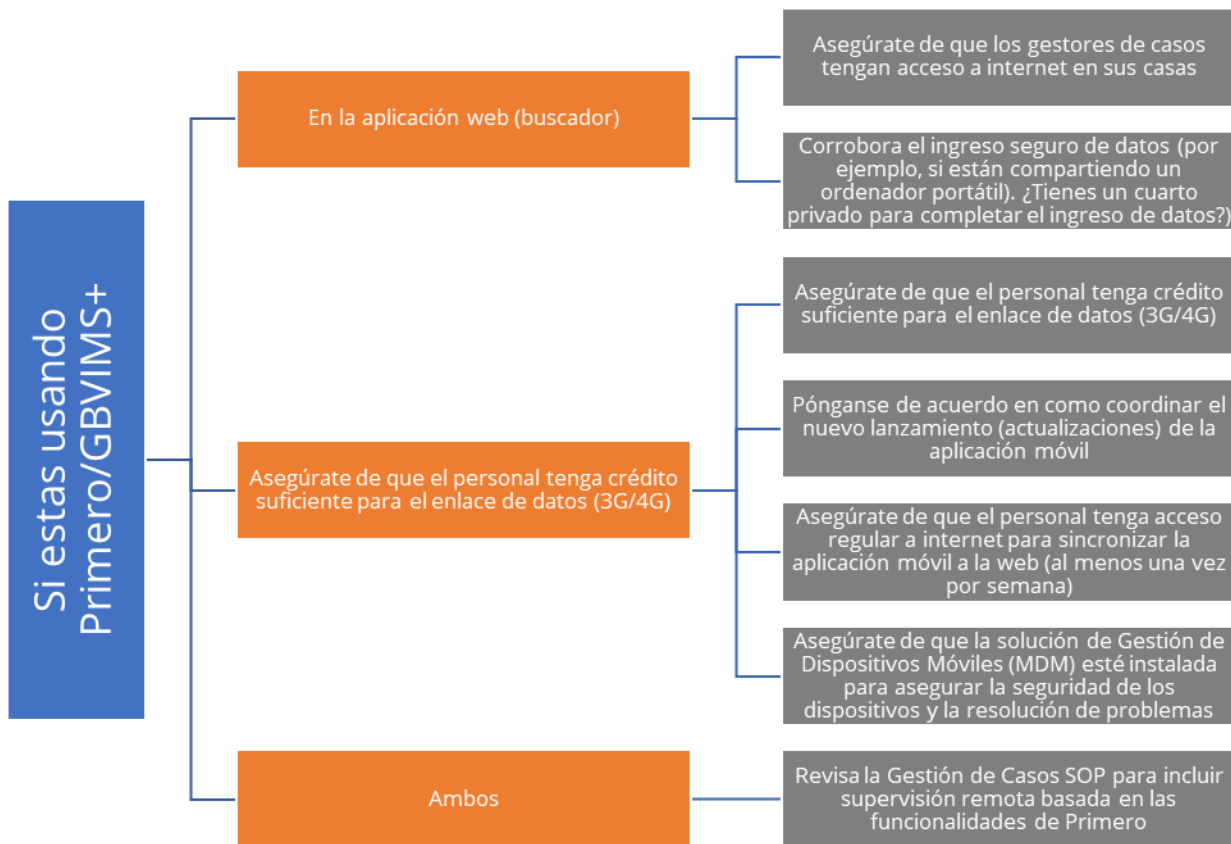
<sup>27</sup>Desde el 2015, bajo el liderazgo de UNICEF, el Comité directivo del GBVIMS ha desarrollado y respaldado Primero/GBVIMS+ como una herramienta interinstitucional de gestión de casos de violencia de género, que se utiliza en conjunto con el legado GBVIMS. Actualmente, Primero/GBVIMS+ se está implementando en Bangladesh, Libia, Líbano, Irak y Nigeria, y se utiliza por más de 250 miembros del personal de prestación de servicios en siete organizaciones. Para más información, visite <http://www.gbvims.com/primero/> y <https://www.primero.org>. Si tiene preguntas específicas, contacte el Equipo Global GBVIMS en [gbvims@gmail.com](mailto:gbvims@gmail.com)



casos de violencia de género pueden enfrentar cuando trabajan desde casa. Si bien la versión de Primero/GBVIMS+ se puede usar desde una computadora conectada a internet y disfruta de la más alta funcionalidad, Primero/GBVIMS+ también se puede usar sin conexión para ingresar información en un dispositivo móvil, como un teléfono inteligente o una tableta. Esta versión funciona completamente sin conexión y luego puede sincronizar la información en la nube una vez que el usuario pueda acceder desde una conexión a internet segura. Esto significa que la información no se guarda en papel o en la computadora de escritorio del usuario. Además, si se utilizan dispositivos móviles, se puede usar una solución de gestión de dispositivos móviles (MDM) para asegurar la seguridad y la confidencialidad de la información guardada.

- Cuando las gestoras de casos y sus supervisoras estén confinadas en sus hogares, lo que limita la supervisión en persona, las supervisoras de las trabajadoras sociales pueden usar Primero/GBVIMS+ para realizar una supervisión remota, como la revisión del expediente de cada gestora de casos que supervisan. Los resultados de las revisiones de archivos de casos se pueden debatir en las sesiones de supervisión individuales o grupales. Las supervisoras también pueden usar la característica 'aprobaciones', por medio de la cual una gestora de casos puede solicitar la aprobación de un supervisoras, la revisión y los comentarios de un plan de acción, o el cierre del caso. También se pueden beneficiar de la característica 'indicador', cuando las supervisoras pueden agregar un 'indicador' a un caso para llamar la atención de un asunto concreto e insertar una razón. Para utilizar eficazmente la funcionalidad de supervisión a distancia de Primero/GBVIMS+, habría que revisar, en consecuencia, los SOPs de Gestión de Casos.
- Cuando las gestoras de casos estén trabajando desde casa y la movilidad sea limitada, puede resultar difícil consolidar los datos de cada miembro del personal. Con Primero/GBVIMS+, los datos se alojan en una nube en Internet, lo que significa que se elimina la necesidad de compilar los datos, internamente, en una organización: los datos de cada gestora de casos se compilan automáticamente en línea. Estos datos se pueden exportar, por el punto focal de la organización usuaria, desde la plataforma Primero/GBVIMS+ al Registrador de Incidentes (IR), y luego el análisis (y el intercambio interinstitucional de estadísticas agregadas y anonimizadas) puede realizarse según el proceso habitual del GBVIMS.
- Primero/GBVIMS+ ofrece una mayor seguridad. Esta fue una parte primordial del desarrollo de este sistema. Primero está construido en un marco seguro y, antes de probarse, sobre el terreno, se realizaron pruebas de amenazas

Si ya utiliza Primero/GBVIMS+, adaptarlo a la gestión remota de casos es relativamente sencillo (véase la figura 3). Las gestoras de casos simplemente tienen acceso al sitio web, una manera de ingresar información, de manera privada, y acceso al apoyo de supervisión, a fin de resolver problemas, si surge alguno. A la hora de adaptarlo para su uso, en los servicios de atención por teléfono, los campos que se espera que rellenen las operadoras deben acordarse, antes de implementar la entrada de datos digitales, ya que muchos campos relacionados con la gestión de casos pueden no ser relevantes para la recopilación de datos de las líneas directas.



**Figura1 Consideraciones al Utilizar Primero/GBVIMS+ en la Web o el Dispositivo Móvil**

## 7. Satisfacer las Necesidades de las Gestoras de Casos y del Personal del servicio de atención por teléfono: Supervisión y Cuidado del Personal de Plantilla, en el Contexto de COVID-19

### Introducción

La pandemia de COVID-19 ha creado inseguridad y un cambio que ha sido estresante e incluso traumático para muchos individuos, familias, y comunidades. Este estrés y trauma se pueden exacerbar por la sensación de desconexión y soledad creada por las restricciones de movilidad relacionadas a la pandemia. Para los especialistas en violencia de género cuyo trabajo se ha trasladado a la gestión de casos remotos como consecuencia de la COVID-19, o para las operadoras del servicio de atención por teléfono, que también trabajan a distancia, las redes habituales de apoyo en persona -incluido el apoyo de las supervisoras y de las colegas- se han visto interrumpidas. Esto puede añadirse al ya estresante trabajo de responder a las necesidades de las supervivientes de la violencia de género.

Todas las organizaciones tienen la obligación de cuidar a su personal y a los voluntarios, de forma continua. Sin embargo, a veces, e incluso sin darse cuenta, las organizaciones pueden exacerbar el estrés del personal al establecer sistemas que fomentan la desconexión. En el contexto de la COVID-19, por ejemplo, cuando toda la comunicación sobre la forma en que las organizaciones están gestionando la COVID-19 se lleva a cabo en los niveles superiores de la organización, esto puede contribuir a que el personal se sienta impotente. Cuando se le pide al personal que realice su trabajo, desde casa, sin suficiente apoyo de las supervisoras, esto puede contribuir a sentimientos de aislamiento. Cuando se espera que el personal asuma las cargas de trabajo habituales (antes de la pandemia) sin reconocer esta carga, o sin apoyo para gestionar la carga, esto puede contribuir al agotamiento.

Las organizaciones, los gerentes y el personal comprometidos con el bienestar de los empleados y la calidad

de la atención a los supervivientes, deben promover oportunidades para mantener al personal conectado con sus supervisoras, con otros empleados, con su organización y con sus propias necesidades de salud mental. Para las gestoras de casos para la violencia de género que han pasado a utilizar sistemas de apoyo a las sobrevivientes, por teléfono u otros sistemas remotos, así como para los que trabajan en servicios de atención por teléfono, que reciben llamadas de violencia de género, las supervisoras, en particular, tienen un papel fundamental que desempeñar en la capacidad y el bienestar del personal, garantizando, que se mantenga la supervisión de estos trabajadores y que se preste especial atención al cuidado del personal, incluida la promoción del autocuidado. La información siguiente resalta algunas de las maneras importantes en que las responsabilidades de la supervisión se deben ajustar a las necesidades de las gestoras de casos y el personal del servicio de atención por teléfono, así como también hay maneras adicionales en las cuales se puede apoyar la atención del personal.

## **Consideraciones Claves en la Supervisión de gestoras de casos para la Violencia de Género y el Personal del servicio de atención por teléfono**

La supervisión es la reunión continua y regular de una supervisora y una supervisada que evalúa y controla las habilidades y la práctica, de una manera solidaria <sup>28</sup>. Todas las organizaciones que ofrecen gestión de casos de violencia de género o apoyo, en crisis a través de servicio de atención por teléfono, deberían tener al menos una supervisora responsable de garantizar que el personal esté formado y preparado para su función de gestión de casos o línea de atención telefónica. La proporción recomendada de supervisoras a gestoras de casos es de 1:5 y la norma mínima es de 1:8, según las Directrices Interinstitucionales de Gestión de Casos de Violencia de Género (2017) y las Normas Mínimas Interinstitucionales para la Programación de la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia (2019).

La supervisora facilita sesiones regulares de apoyo para debatir casos y brindar el apoyo necesario para que las gestoras de casos y el personal del servicio de atención por teléfono brinden atención y apoyo de calidad. De acuerdo con la práctica segura y ética violencia basada en género, también se espera que las supervisoras estén disponibles para consultas inmediatas, en situaciones de emergencia de los clientes. Idealmente, las supervisoras son personas con años de experiencia directa en el trabajo de casos de violencia de género.

La supervisión regular de las **gestoras de casos** de violencia de género siempre es importante, para el desarrollo continuo de la capacidad del personal, para garantizar la calidad de la atención y apoyar el bienestar del personal dados los impactos psicosociales de trabajar en la violencia basada en género. Sin embargo, en el contexto de la COVID-19, cuando los servicios se ofrecen a través de una modalidad remota, es probable que las supervisoras no estén físicamente presentes, donde los asistentes sociales o el personal de servicios de atención por teléfono presten servicios a las supervivientes de la violencia de género. Esto hace la supervisión más difícil, pero no imposible. De hecho, lo ideal es que el nivel de supervisión aumente en las situaciones de gestión de casos, a distancia, y que sea la misma supervisora con la que trabajaba la gestora de casos el personal de servicios de atención en línea, antes del cambio a la prestación remota de servicios. Las organizaciones pueden ayudar a las supervisoras a cumplir con sus responsabilidades, asegurándose de que se implementen las siguientes estrategias y se cuente con los recursos adecuados.

### *Antes de cambiar a servicios remotos*

Todas las supervisoras y gestoras de casos que se cambien a trabajo remoto deben recibir un teléfono de la agencia y asignaciones de comunicación (recarga/tarjetas telefónicas/tiempo aire) para facilitar la comunicación regular, entre las gestoras de casos y las supervisoras, en los horarios acordados y según sea necesario, durante las horas de trabajo designadas para la gestora de casos.

---

<sup>28</sup>Directrices Interinstitucionales para la Gestión de Casos de Violencia Basada en Género, Material de Entrenamiento, Módulo 18: Supervisión.

**Se debería identificar tecnología específica, para facilitar la comunicación entre el personal y las supervisoras**, como también entre los miembros del personal en sí, incluidos WhatsApp, Skype y Zoom, y se debería capacitar al personal en el uso de dicha tecnología.

### *A lo largo de la prestación de servicios a distancia*

Es indispensable la comunicación continua entre las supervisoras y las gestoras de casos de violencia basada en género y el personal de servicios de atención por teléfono, que brindan servicios por teléfono. Esto incluye, pero no se limita, a una supervisión semanal (véase a continuación). Las supervisoras deberían estar a disposición de las personas supervisadas, durante todo el tiempo en que estas se encuentren trabajando. En cuanto a los casos de alto riesgo, las supervisoras deben implementar un procedimiento acelerado para las gestoras de casos y el personal de atención por teléfonos través de llamadas telefónicas, mensajes de texto u otros servicios de mensajería como WhatsApp. Los procedimientos deben estar escritos y a disposición de todo el personal de la gestión de casos y el personal de atención por teléfono.

Las supervisoras deben llevar a cabo controles de entrada y salida diarios, tanto grupales como individuales, con los miembros de sus equipos que ofrecen gestión de casos y apoyo para la crisis por teléfono. Estos controles no deben ser necesariamente extensos, pero sí deberían ser habituales. La atención no sólo debería centrarse en cualquier respuesta inmediata del superviviente y en cuestiones de calidad de la atención, sino que también debería ser una oportunidad para que las supervisoras evalúen el bienestar de las supervisadas.

Las supervisoras deberían establecer llamadas telefónicas de supervisión semanales permanentes (o tan frecuentes como sea necesario) con cada una de las personas supervisadas. Al igual que en el caso de las revisiones periódicas, esta supervisión más intensiva debería ir más allá de la revisión de los casos y/o de la documentación del caso. Las supervisoras deberían explorar los impactos psicosociales del trabajo y de la situación de la persona supervisada, como también cualquier necesidad de apoyo. Garantizar que esta supervisión continúe con el transcurso del tiempo (y que, de ser necesario, se incremente la frecuencia con la que sucede) es un mecanismo de apoyo fundamental para el personal, incluso en el contexto del trabajo remoto. Para facilitar esta supervisión, las supervisoras deberían adaptar las herramientas de supervisión habituales para satisfacer las necesidades de las nuevas modalidades de la prestación del servicio, como la escala de actitud enfocada a las personas sobrevivientes, la evaluación del conocimiento de la gestión de casos, y la lista de control de calidad de la gestión de casos.<sup>29</sup>

Las supervisoras deben apoyar las sesiones grupales de supervisión del personal (por ejemplo, a través de WhatsApp, Skype o Zoom). Si bien no es necesario celebrar sesiones de personal en grupo, cada semana, pueden ser una estrategia importante para mantener la cohesión y el apoyo mutuo del personal. Las sesiones grupales también tienen el potencial de facilitar el intercambio entre expertos. Durante las sesiones grupales, se puede incentivar a las gestoras de casos de violencia basada en género y al personal de atención por teléfono a compartir estrategias de afrontamiento y a ayudarse colectivamente a atravesar las dificultades de la prestación remota de servicios.

Tanto la organización como las supervisoras deberían identificar y utilizar herramientas que permitan la capacitación constante del personal. Ante la ausencia de capacitaciones y orientaciones presenciales, existen diversas herramientas de capacitación que las organizaciones deberían tener en cuenta:

- Las sesiones de capacitación y orientación se pueden brindar mediante llamadas telefónicas con el personal. En caso de que el personal tenga conectividad a internet, estas capacitaciones se pueden brindar a través de Zoom u otras plataformas similares. Si los miembros del personal tienen acceso a internet y se les brindó paquetes de datos suficientes para descargar información, se pueden utilizar podcasts, videos [incluida la series de podcasts y videos del sistema de gestión de información de violencia de género (GBVIMS)] y breves mensajes de voz de las supervisoras para

---

<sup>29</sup>Estas herramientas se encuentran disponibles en las directrices interinstitucionales para la gestión de casos de violencia basada en género [http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines\\_Final\\_2017.pdf](http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf)

compartir los puntos clave y brindar apoyo técnico, en que los miembros del personal pueden acceder a su propio ritmo.

Las supervisoras deben controlar y apoyar los cuidados personales de los miembros del personal descriptos a continuación.

«Cuidados personales» hace referencia a las estrategias individuales y grupales utilizadas para garantizar el bienestar propio. Es personal y único de cada prestador de servicios y debería contar con el apoyo de las supervisoras y las organizaciones. Las supervisoras pueden incentivar al personal a desarrollar un plan de cuidados personales que delimite las actividades diarias o semanales de las que participan, siguiendo las siguientes pautas:

Ser **CONSCIENTE** de lo que sucede y de cómo estos problemas pueden afectarles (y reflexionar sobre ello),

Encontrar un **EQUILIBRIO** entre el trabajo, el descanso y el ocio; el tiempo a solas y con otros; lo que brindan y lo que reciben,

Buscar **CONEXIÓN** con otras personas (amigos, familiares y colegas) en quienes confíen, a quienes respeten y por quienes se preocupen.

## Consideraciones Clave en el Cuidado del Personal

El cuidado del personal se define como la responsabilidad de la organización y de la supervisora de garantizar la aplicación de medidas y directrices que prioricen el bienestar y la seguridad de los miembros del personal. A fines de prevenir el síndrome de desgaste profesional, conocido como síndrome de burnout, y de facilitar la capacidad del prestador de servicios de brindar la mejor atención y servicios a las personas sobrevivientes, las organizaciones deben comprometerse, explícitamente, con el bienestar del personal e implementar estrategias específicas para promoverlo.

Como se explicó anteriormente, puede ser particularmente desafiante gestionar casos y brindar apoyo psicológico a través de llamadas telefónicas en el contexto de la pandemia de COVID-19, cuando las personas sobrevivientes carecen de muchas opciones o acceso a la atención. El personal de respuesta de casos de violencia de género puede sentirse incapacitado de brindar apoyo a las personas sobrevivientes, lo que a su vez puede causar angustia. También puede resultar extremadamente desafiante establecer límites para el personal cuando se brinda un servicio de gestión de casos de manera remota. Las personas sobrevivientes pueden llamar en cualquier momento, durante el día o la noche, en especial cuando se brinda un servicio de línea de atención, poniendo incluso más presión sobre las gestoras de casos. Las gestoras de casos pueden encontrar particularmente desafiante desconectarse y enfocarse en otros asuntos para mantener su bienestar personal. A su vez, las gestoras de casos pueden enfrentar estos desafíos junto con otros factores estresantes personales, como también el temor general relacionado a la pandemia.

Cada organización necesitará desarrollar sus propias estrategias y enfoques para la atención del personal, en función de los recursos y la estructura.<sup>30</sup> En todos los casos, las reacciones ante el estrés deberían entenderse como un hecho habitual, pero particular para cada individuo. Es importante que las organizaciones, las gerentas, las supervisoras y las gestoras de casos comprendan que el estrés puede manifestarse de diversas formas para diferentes personas. Las organizaciones deben desarrollar una variedad de procesos que faciliten el cuidado del personal, en el contexto de la COVID-19, como aquellos que ayuden al personal a priorizar su bienestar, incluidos: alimentación, higiene del sueño, actividad física, descansos, conexión con los seres queridos y otras redes de apoyo.

La supervisión, detallada anteriormente, es un mecanismo del cuidado del personal. La relación entre la supervisora y el personal es esencial para apoyar el bienestar de este último, mediante comunicaciones habituales a fin de analizar experiencias y factores de estrés, ofrecer ayuda con estrategias de afrontamiento

---

<sup>30</sup> Directrices Interinstitucionales para la Gestión de Casos de Violencia Basada en Género, página 163.



y definición de límites, incentivar a pedir ayuda de manera activa y poner en contacto con otros apoyos psicosociales disponibles. Las supervisoras también pueden ser el ejemplo a seguir para sus equipos, en cuanto a cuidados personales.

Antes de modificar la prestación del servicio de gestión de casos por teléfono o servicios de atención por teléfono, las supervisoras y el equipo de respuesta de casos de violencia basada en género deberían analizar cómo mantener los límites necesarios, al trabajar de manera remota. Las supervisoras deben evaluar:

- ¿Se encuentran cómodos las gestoras de casos y el personal de ayuda psicosocial mediante gestión de casos y brindando servicios psicosociales por teléfono desde sus casas?
- ¿Cuál es su situación de vida y cuáles son sus responsabilidades? ¿Cuáles son sus necesidades en términos de flexibilidad laboral y jornada reducida para facilitar la atención?
- ¿Las gestoras de casos y el personal de ayuda psicosocial tienen un espacio privado, en su hogar, desde donde puedan brindar servicios sin interrupciones?
- ¿Cómo organizan las gestoras de casos las devoluciones de llamada y otras políticas relacionadas a realizar o recibir llamadas?
- ¿Qué recursos tienen las gestoras de casos para sostener su bienestar, incluidas las actividades sociales y de entretenimiento con el equipo para promoverlo?

Otros ejemplos de las acciones que las supervisoras (y las organizaciones) pueden llevar a cabo son:

- Organizar el caudal de trabajo y la jornada laboral. Esto incluye garantizar que la supervisora controle el caudal de trabajo y lo ajuste, según sea necesario, para garantizar que el personal no se encuentre saturado y que no se sobrepasen los límites en las horas en que pueden ser contactados. Si una gestora de casos se encuentra ayudando a un número determinado de usuarios, con necesidades particularmente complejas, puede ser necesario debatir si sería útil brindarle ayuda adicional o asignar una cierta cantidad de casos a otro miembro del personal.
- Garantizar que todas las listas de turnos de la línea de atención incluyan el tiempo para las pausas, las comidas, el trabajo administrativo, el tiempo de finalización y la entrega, al final del turno de servicio.
- Mantener un esquema habitual de supervisión en el que se lleven a cabo controles con el personal para garantizar su bienestar.
- Utilizar herramientas de atención del personal para facilitar las conversaciones sobre el bienestar con las gestoras de caso y el personal de atención en línea, como el Inventario de Autocuidado, disponible en el material de formación de las Directrices de Gestión de Casos de violencia basada en género del IASC. Las supervisoras pueden incentivar al personal a crear planes de cuidados personales que pueden ser confidenciales o compartidos con otros miembros del personal (o supervisoras), para que los colegas puedan ayudarse entre ellos a cumplir sus objetivos de cuidados personales.
- Garantizar que los gestores de casos comprendan que tienen el «derecho a retractarse», si no se sienten cómodos con un cliente.<sup>31</sup>
- Conversar con los equipos de gestión de casos y de línea de atención directa, si sería de ayuda poner en marcha otros sistemas para que las gestoras de casos compartan datos y recursos de cuidados personales. Se deberían establecer límites claros para los grupos creados con respecto al objetivo del grupo, la información que se puede compartir y que no se puede compartir (por ejemplo, los grupos pueden decidir no compartir artículos de noticias, información angustiante o novedades sobre tareas relacionadas al trabajo) y los momentos, en los que el grupo se puede utilizar o no.
- ROSA es una aplicación desarrollada por el Comité Internacional de Rescate, para la valoración de habilidades y el desarrollo de capacidades del personal de primera línea y para crear un espacio

---

<sup>31</sup>La política del «Derecho a Retractarse» da permiso y apoya al personal a tomar decisiones, considerando su propia seguridad y bienestar, sin causa para prácticas de represalia. Esto debería encontrarse escrito en las políticas institucionales.

comunitario para el aprendizaje y la capacitación entre expertos. Utiliza valoraciones de conocimientos y habilidades establecidas en las Directrices Interinstitucionales de Gestión de Casos de Violencia Basada en Género. La aplicación puede respaldar el conocimiento de la gestora de casos sobre la violencia basada en género y refuerza la gestión de casos, la comunicación y las habilidades y actitudes enfocadas en las sobrevivientes. Al descargar la aplicación en un dispositivo móvil (tableta, celular inteligente) con anticipación, los usuarios pueden acceder al contenido, incluso con baja o nula conexión.

**Recuadro 7. Consideraciones específicas para el cuidado del personal de atención en línea**

Se recomienda que los turnos de la línea de atención en línea se limiten a 4 horas como máximo y que el personal no trabaje más de un turno, en un periodo de 24 horas. El número total de turnos por semana se debe determinar considerando lo que resulte práctico y útil para todos los miembros del equipo. Dos equipos de trabajo deberían estar disponibles en todo momento.

Si a los gerentes, con un número de casos a cargo, los cambian a servicios de atención en línea, pero conservan algunas de las responsabilidades de su gestión de casos, se debería tener mucho cuidado sobre la cantidad de clientes y horas entre ambos servicios.

Las supervisoras deben controlar las expectativas relacionadas con los índices potenciales de pocas llamadas, en especial la línea de atención por teléfono es nuevo.

Los equipos pueden pensar en implementar un sistema de compañerismo, en donde el turno entrante inicia con una entrega del turno saliente. Esto incluiría revisar cualquier llamado desafiante, acciones que se estén llevando adelante o aspectos que los nuevos integrantes deban saber para estar preparados, cuando inicien su turno. También puede ser una oportunidad para chequear el bienestar de los integrantes del equipo de trabajo que finalizan el turno del servicio.

## Recursos Claves

### Gestión de Casos por Teléfono

Ceri Hayes; Afrontar la Violencia Basada en Género con Tecnología: Estudios de Caso sobre Intervenciones en la Tecnología Celular e Internet, en Países en Vía de Desarrollo; STATT; consultado en junio 2020 en: <http://www.gendermatters.co.uk/pdfs/STATT%20Tackling%20GBV%20with%20Technology.pdf>

Dorcas Erskine (2020) No son solamente servicios de atención por teléfono y Teléfonos Celulares: Proveer el servicio para la violencia de género, durante la pandemia COVID-19; UNICEF; consultado en junio 2020 en: <https://www.unicef.org/media/68086/file/GBV%20Service%20Provision%20During%20COVID-19.pdf>

Kate Stratten and Robert Ainslie (2003) Crear un servicio de atención en línea/Línea de Ayuda Guía de campo; Centro de Programas de Comunicación de la Escuela de Salud Pública Johns Hopkins Bloomberg; consultado en junio 2020 en: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PNACU541.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNACU541.pdf)

VBG AdR (2019) Manual para la Coordinación de Intervenciones en Violencia Basada en el Género en Emergencias; consultado en junio 2020 en: [https://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/06/report/handbook-for-coordinating-gender-based-violence-interventions-in-emergencies/Handbook\\_for\\_Coordinating\\_GBV\\_in\\_Emergencies\\_fin.01.pdf](https://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/06/report/handbook-for-coordinating-gender-based-violence-interventions-in-emergencies/Handbook_for_Coordinating_GBV_in_Emergencies_fin.01.pdf)

GBVIMS, 2020. Gestión de casos, violencia basada en género (GBVIMS/GBVIMS+) y la pandemia de COVID-19. [http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/GBV-Case-Management-GBVIMS-GBVIMS-and-the-COVID-19-Pandemic\\_GBVIMS\\_March\\_2020.pdf](http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/GBV-Case-Management-GBVIMS-GBVIMS-and-the-COVID-19-Pandemic_GBVIMS_March_2020.pdf)

GBVIMS Gestión de Caso y Series de Video de COVID-19: Receptar una llamada de emergencia: ¿qué decir y cómo decirlo? <https://www.youtube.com/watch?v=LQtAEB0b2Jw&feature=youtu.be>

Violencia Basada en Género Subclase; Nigeria (2020) Violencia Basada en Género (VBG) Informe de Asesoramiento Rápido y Gestión de la Línea de Atención; consultado en junio 2020 en: [https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/gbv\\_helpline\\_mgt-rapid\\_assessment\\_report\\_final.pdf](https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/gbv_helpline_mgt-rapid_assessment_report_final.pdf)

Inter-agencias VBG Directrices de Gestión de Caso (2017) y Herramientas de Entrenamiento <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

IFRC, 2020. Servicios de atención por teléfono para Urgencias. [https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/02/200128\\_Full-toolkit.pdf](https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/02/200128_Full-toolkit.pdf)

CIR (2018) Directrices para la Violencia Basada en Género (VBG) de Manera Remota y por Telefonía, Servicio de Entrega; Comité Internacional de Rescate; consultado en junio 2020 en: [https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-directrices\\_final.pdf](https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-directrices_final.pdf)

ILO; iniciativas prácticas de trabajo para prevenir y atender el acoso sexual y la violencia, instrucciones 7.1 Punto 5: Creación y puesta en marcha de Hotline/Helplines y líneas de ayuda; Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo; consultado en junio de 2020 a través de: [https://gbv.itcilo.org/index.php/briefing/show\\_paragraph/id/107.html](https://gbv.itcilo.org/index.php/briefing/show_paragraph/id/107.html)

División de Justicia Penal de Nueva Jersey (1994) Manejo de una Llamada de Violencia Doméstica Capacitación en Servicio para Despachadores de Policía: Manual de Instructor; consultado en junio 2020 en: <https://www.njpdresources.org/dom-violence/dv-dispatcher-instr.pdf>

Robyn Yaker y Dorcas Erskine (2020) Violencia Basada en Género, Gestión de Casos y Pandemia COVID-19; SDDirect para la Mesa de Ayuda de VBG y Área de Responsabilidad; consultado en junio 2020 en: <http://www.sddirect.org.uk/media/1968/gbv-case-management-and-covid-19-pandemic-updated-version-19052020.pdf>

Guía de solución silenciosa; Oficina Independiente de Conducta Policial; policía del Reino Unido; consultado en junio 2020 en: [https://www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/research-learning/Silent\\_solution\\_guide.pdf](https://www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/research-learning/Silent_solution_guide.pdf)

OMS, 2020. Creación y Gestión de los servicios de atención por teléfono COVID-19.

VBGS Grupo de Trabajo en Jordania, abril 2020. Prestación durante el COVID-19 en Jordania y una mirada hacia adelante para reanudar los servicios de forma segura, <https://reliefweb.int/report/jordan/guidance-note-gbv-service-provision-during-covid-19-jordan-and-forward-look-safe>

Fuentes varias, <https://gbvdirectrices.org/cctopic/COVID-19/>

## Líneas de atención

Ceri Hayes; Afrontar la Violencia Basada en Género con Tecnología: Estudios de Caso sobre Intervenciones en la Tecnología Celular e Internet, en Países en Vía de Desarrollo; STATT; consultado en junio 2020 en: <http://www.gendermatters.co.uk/pdfs/STATT%20Tackling%20GBV%20with%20Technology.pdf>

Dorcas Erskine (2020) No son solamente servicios de atención por teléfono y Teléfonos Celulares: Proveer el servicio para la violencia de género, durante la pandemia COVID-19; UNICEF; consultado en junio 2020 en: <https://www.unicef.org/media/68086/file/GBV%20Service%20Provision%20During%20COVID-19.pdf>

Kate Stratten and Robert Ainslie (2003) Crear un servicio de atención en línea/Línea de Ayuda Guía de campo; Centro de Programas de Comunicación de la Escuela de Salud Pública Johns Hopkins Bloomberg; consultado en junio 2020 en: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PNACU541.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNACU541.pdf)

VBG AdR (2019) Manual para la Coordinación de Intervenciones en Violencia Basada en el Género en Emergencias; consultado en junio 2020 en: [https://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/06/report/handbook-for-coordinating-gender-based-violence-interventions-in-emergencies/Handbook\\_for\\_Coordinating\\_GBV\\_in\\_Emergencias\\_fin.01.pdf](https://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/06/report/handbook-for-coordinating-gender-based-violence-interventions-in-emergencies/Handbook_for_Coordinating_GBV_in_Emergencias_fin.01.pdf)

GBVIMS, 2020. Gestión de casos, violencia basada en género (GBVIMS/GBVIMS+) y la pandemia de COVID-19. [http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/GBV-Case-Management-GBVIMS-GBVIMS-and-the-COVID-19-Pandemic\\_GBVIMS\\_March\\_2020.pdf](http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/GBV-Case-Management-GBVIMS-GBVIMS-and-the-COVID-19-Pandemic_GBVIMS_March_2020.pdf)

GBVIMS Gestión de Caso y Series de Video de COVID-19: Receptar una llamada de emergencia: ¿qué decir y cómo decirlo? <https://www.youtube.com/watch?v=LQtAEB0b2Jw&feature=youtu.be>

Violencia Basada en Género Subclase; Nigeria (2020) Violencia Basada en Género (VBG) Informe de Asesoramiento Rápido y Gestión de la Línea de Atención; consultado en junio 2020 en: [https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/gbv\\_helpline\\_mgt-rapid\\_assessment\\_report\\_final.pdf](https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/gbv_helpline_mgt-rapid_assessment_report_final.pdf)

Inter-agencias VBG Directrices de Gestión de Caso (2017) y Herramientas de Entrenamiento <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

IFRC, 2020. Servicios de atención por teléfono para Urgencias. [https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/02/200128\\_Full-toolkit.pdf](https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/02/200128_Full-toolkit.pdf)

CIR (2018) Directrices para la Violencia Basada en Género (VBG) de Manera Remota y por Telefonía, Servicio de Entrega; Comité Internacional de Rescate; consultado en junio 2020 en: [https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-directrices\\_final.pdf](https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-directrices_final.pdf)

ILO; iniciativas prácticas de trabajo para prevenir y atender el acoso sexual y la violencia, instrucciones 7.1 Punto 5: Creación y puesta en marcha de Hotline/Helplines y líneas de ayuda; Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo; consultado en junio de 2020 a través de: [https://gbv.itcilo.org/index.php/briefing/show\\_paragraph/id/107.html](https://gbv.itcilo.org/index.php/briefing/show_paragraph/id/107.html)

División de Justicia Penal de Nueva Jersey (1994) Manejo de una Llamada de Violencia Doméstica Capacitación en Servicio para Despachadores de Policía: Manual de Instructor; consultado en junio 2020 en: <https://www.njpdresources.org/dom-violence/dv-dispatcher-instr.pdf>

Robyn Yaker y Dorcas Erskine (2020) Violencia Basada en Género, Gestión de Casos y Pandemia COVID-19; SDDirect para la Mesa de Ayuda de VBG y Área de Responsabilidad; consultado en junio 2020 en: <http://www.sddirect.org.uk/media/1968/gbv-case-management-and-covid-19-pandemic-updated-version-19052020.pdf>

Guía de solución silenciosa; Oficina Independiente de Conducta Policial; policía del Reino Unido; consultado en junio 2020 en: [https://www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/research-learning/Silent\\_solution\\_guide.pdf](https://www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/research-learning/Silent_solution_guide.pdf)

OMS, 2020. Creación y Gestión de los servicios de atención por teléfono COVID-19.

## Planificación de la seguridad y otros servicios a las clientas de alto riesgo

VBG Área de responsabilidad (2019), Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia Basada en Género en Contextos de Emergencias, [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pubpdf/GBVIE.Minimum.Standards.Publication.FINAL\\_ENG.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pubpdf/GBVIE.Minimum.Standards.Publication.FINAL_ENG.pdf)

Interagencias violencia basada en género Directrices sobre Gestión de Casos (2017) y Herramientas de Entrenamiento <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

Comité Internacional de Rescate, UNICEF (2010), Lucha por los Niños Sobrevivientes al Abuso Sexual, [https://www.unicef.org/protection/files/IRC\\_CCSGuide\\_FullGuide\\_lowres.pdf](https://www.unicef.org/protection/files/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf)

CIR (2018) Directrices para la Violencia Basada en Género (VBG) de Manera Remota y por Telefonía, Servicio de Entrega; Comité Internacional de Rescate; consultado en junio 2020 en: <https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-directrices-final.pdf>

GBVIMS (2020), gestión de casos y Series de video COVID19: Planificación de la Seguridad para la sobreviviente de violencia basada en género en Líneas de Atención: <https://www.youtube.com/watch?v=ZBZxf9jTg&feature=youtu.be>

Guía de solución silenciosa; Oficina Independiente de Conducta Policial; policía del Reino Unido; consultado en junio 2020 en: [https://www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/research-learning/Silent\\_solution\\_guide.pdf](https://www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/research-learning/Silent_solution_guide.pdf)

## Actualización de las rutas de remisión

GBVIMS, 2020. Gestión de Casos y Series de Video COVID19: Adaptar las Rutas de Remisión. <https://www.youtube.com/watch?v=4SV17TQOCDg&feature=youtu.be>

IRC, 2018. Directrices para la Asistencia Remota y por Telefonía de la Violencia Basada en Género (VBG) Servicio de Entrega <https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-directrices-final.pdf>

Área de responsabilidad sobre violencia basada en género y Fondo de Población de las Naciones Unidas, 2019. Normas Mínimas Interinstitucionales para la Programación de la Violencia Basada en Género en Contextos de Emergencia. [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200\\_Minimum\\_Standards\\_Report\\_ENGLISH-Nov.FINAL\\_.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200_Minimum_Standards_Report_ENGLISH-Nov.FINAL_.pdf)

VBG SC-Iraq Ruta de Remisión durante el brote de COVID-19

<https://drive.google.com/drive/folders/16N5ytijs7RSeANCORAIX-da3ZIoK946t>

## Almacenamiento de documentación y datos

GBVIMS COVID-19 Series/Episodio 1: COVID-19, GBVIMS, Gestión de Caso, Gestión de Datos y Almacenamiento : Este episodio del podcast inicia una nueva serie dedicada a la actual pandemia de COVID-19. El equipo técnico de GBVIMS debate sobre cómo la COVID-19, en relación con las restricciones y confinamientos, impacta en el GBVIMS y la recolección y almacenamiento de datos de gestión de casos. Además, deliberaremos cómo nuestra plataforma digital nueva, Primero/GBVIMS+, permite que los proveedores de servicios sigan proporcionando servicios de gestión de caso que salvan las vidas de las sobrevivientes de violencia basada en género. Se puede encontrar el podcast [aquí](#).

GBVIMS COVID-19 Series/Episodio 6: **Confidencialidad y documentación**: Cuando se cambia de los servicios de gestión de casos desde espacios seguros a prestación remota de servicios, se tendrá un



impacto sobre la manera en que se gestiona la confidencialidad y la documentación de los casos de violencia basada en género. Este episodio muestra estrategias sobre cómo se puede gestionar esta adaptación y qué organizaciones se pueden considerar. El video se puede encontrar en [[inglés](#)] [[francés](#)] [[árabe](#)] [Español] y el *podcast* se puede encontrar en] [S]. [[inglés](#)] [[francés](#)] [[árabe](#)] [español].

## Supervisión y Cuidado del Personal

Interagencias violencia basada en género, Directrices de Gestión de Caso y Material de Entrenamiento. Módulo 19: Cuidado del Personal <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

Violencia Basada en Género Área de Responsabilidad. (2019). Los estándares mínimos interinstitucionales para la programación de la violencia basada en género en contextos de emergencia. Recuperado de [https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-11/19200%20Minimun%20Standards%20Report%20ENGLISH-Nov%201.FINAL\\_.pdf](https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-11/19200%20Minimun%20Standards%20Report%20ENGLISH-Nov%201.FINAL_.pdf)

(IASC. (2020). Nota Breve de Interinidad Abordar los aspectos de salud mental y apoyo psicosocial del brote de COVID-19 (Versión 1.5). Recuperado de <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-supportemergency-settings/interim-briefing>

IASC. (2007). IASC Directrices sobre la Salud Mental y el Apoyo Psicosocial en Contextos de Emergencias. Recuperado de [https://www.who.int/mental\\_health/emergencies/directrices\\_iasc\\_mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007\\_.pdf](https://www.who.int/mental_health/emergencies/directrices_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007_.pdf)

IASC. (2008). Directrices sobre la Salud Mental y el Apoyo Psicosocial en Contextos de Emergencias: Lista de Uso de Campo. Recuperado de [https://interagencystandingcommittee.org/system/files/legacy\\_files/Checklist%20for%20field%20use%20IASC%20MHPSS.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/legacy_files/Checklist%20for%20field%20use%20IASC%20MHPSS.pdf)

UNICEF. (2020). Siete maneras en que los empleadores pueden apoyar padres trabajadores, durante el brote de la enfermedad de coronavirus (COVID-19). Recuperado de <https://www.unicef.org/coronavirus/7-ways-employers-can-supportworking-parents-during-coronavirus-disease-covid-19>

## Línea de Asistencia para Área de responsabilidad sobre violencia basada en género

La línea de asistencia para el Área de responsabilidad sobre violencia basada en género es un servicio único de investigación y asesoramiento técnico que tiene como objetivo inspirar y apoyar a los actores humanitarios para ayudar a prevenir, mitigar y responder a la violencia contra las mujeres y las niñas, en contextos de emergencia. Administrada por Social Development Direct, el servicio de ayuda técnica para el Área de responsabilidad sobre violencia basada en género cuenta con una lista de expertos/as en género y VBG que están listos/as para ayudar a los actores humanitarios de primera línea, en la prevención de la VBG, la mitigación de riesgos y las medidas de respuesta, según los estándares, las directrices y las mejores prácticas internacionales. Los puntos de vista o las opiniones expresadas en los productos de asistencia para el Área de responsabilidad sobre violencia basada en género no reflejan necesariamente los de todos los miembros del AdR sobre VBG, ni los de todos los/las expertos/as de la lista de la Línea de asistencia de SDDirect.

### Servicio de ayuda técnica para el Área de responsabilidad sobre violencia basada en género

Usted puede contactar con la línea de asistencia para el AdR sobre VBG enviándonos un correo electrónico a: [enquiries@gbviehelpdesk.org.uk](mailto:enquiries@gbviehelpdesk.org.uk)

La Línea de asistencia está disponible de 09.00 a

17.30 GMT de lunes a viernes.

Nuestros servicios son gratuitos y confidenciales.