

**Guía básica**  
para personal que  
brinda **servicios**  
**telefónicos** de  
atención a la  
**violencia basada**  
**en género**

Edición y corrección: Dixie Edith Trinquete  
Diseño y emplane digital: Rinel Cabarroi

© Equipo Asesor de la FMC, 2020  
© Federación de Mujeres Cubanas, 2020  
© Editorial de la Mujer, 2020

ISBN: 978-959-7241-50-8

*El proceso de confección de la Guía contó con el apoyo técnico de la Oficina del UNFPA en Cuba y con la autoría de Livia Quintana Llanio y Marisol Alfonso de Armas. Su impresión ha contado también con la contribución del UNFPA, de la Agencia Suiza de Cooperación para el Desarrollo (COSUDE) y OXFAM.*

*UNFPA no se hace responsable por los puntos de vista, terminología y procedimientos expuestos ya que son responsabilidad exclusiva de sus autoras. La reproducción total o parcial de la obra está permitida siempre y cuando se cite de la siguiente manera:*

*Equipo asesor de la FMC. (2020). Guía básica para el personal que brinda servicios telefónicos de atención a la violencia basada en género. La Habana: Editorial de la Mujer.*

# Índice

7	.....	Prólogo
9	.....	Introducción
13	.....	Marco jurídico para la prevención y atención de la violencia basada en género
23	.....	Definiciones Clave
27	.....	Atención telefónica a la violencia basada en género y otras formas de violencia
31	.....	Enfoques generales para la atención en línea
35	.....	Concepción general de atención en línea
41	.....	Primera ayuda psicológica: fases de la atención en línea
47	.....	Señales de alerta
49	.....	Primeros auxilios psicológicos
51	.....	Ruta Crítica
53	.....	Recopilación de datos
55	.....	Mapa de Atención telefónica y de servicios
67	.....	Referencias bibliográficas
70	.....	Anexo 1
71	.....	Anexo 2



# De las autoras

## **Equipo asesor de la FMC**

*Clotilde Proveyer Cervantes*

Licenciada en Sociología. Profesora Titular de la Universidad de La Habana, Dra. en Ciencias Sociológicas.

*Ada Caridad Alfonso Rodríguez*

Profesora e Investigadora auxiliar Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Máster en Sexualidad, Pedagogía de la sexualidad y en Procesos Correctores Comunitarios, Vicepresidenta de SOCUMES. Centro Nacional de Educación Sexual.

*Yamila González Ferrer*

Licenciada en Derecho, Máster en Sexualidad Profesora auxiliar de la Facultad de Derecho de la Universidad de La Habana. Dra. en Ciencias Jurídicas. Vicepresidenta de la Unión Nacional de Juristas de Cuba.

*Ivonne Pérez Gutiérrez*

Licenciada en Derecho, Máster en Derecho de la Empresa y los Negocios, Dra. en Ciencias Jurídicas, Profesora Titular de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Habana, Secretaria de la Sociedad Cubana de Derecho Procesal de la Unión Nacional de Juristas de Cuba.

*Arlin Pérez Duharte*

Licenciada en Derecho, Máster en Criminología. Dra. en Ciencias Jurídicas. Profesora Titular y Jefa del Departamento de Derecho Penal de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Habana.

*Magela Romero Álmodovar*

Licenciada en Sociología, Máster en Género y Sociología. Dra. en

Ciencias Sociológicas Profesora Titular Departamento de Sociología de la Universidad de La Habana.

*Iyamira Hernández Pita*

Licenciada en Sociología, Máster en Sexualidad, Profesora e Investigadora Titular, Dra. en Ciencias Sociológicas. Miembro de la Junta Directiva SOCUMES.

*Lay Trujillo González*

Licenciada en Derecho. Máster en Ciencias Penales y Forenses. Especialista en Seguridad y Defensa Nacional. Fiscal Jefe Dirección de Protección de la Familia y Asuntos jurisdiccionales. Fiscalía General de la República.

## **Provincia Cienfuegos**

*Laura Magda López Angulo*

Licenciada en Psicología, Máster en Psicología de la Salud, Dra. en Ciencias de la Salud, Profesora Titular. Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos.

*Anais Marta Valladares González*

Licenciada en Psicología, Máster en Psicología de la Salud, Profesora Auxiliar, Investigadora agregada. Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos.

*Yamila Ramos Rangel*

Licenciada en Psicología, Máster en Psicología Médica, Profesora Auxiliar, Investigadora auxiliar. Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos.

*Marianela Fonseca Fernández*

Licenciada en Psicología, Máster en Psicología de la Salud, Profesora Auxiliar, Investigadora agregada. Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos.

## **FMC Nacional**

*Teresa Amarelle Boué*

Máster en Defensa Nacional, Secretaria General de la FMC.

*Osmayda Hernández Beleño*

Máster en Cultura Política y Económica, Miembro del secretariado Nacional de la FMC.

*Mayra Díaz García*

Licenciada en Educación en la especialidad de Historia y Ciencias Sociales.  
Funcionaria de la FMC Nacional.

## **UNFPA**

*Livia Quintana Llanio*

Licenciada en Psicología, Máster en Sexualidad, Asociada de Programa del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). Profesora e Investigadora. Dra. en Ciencias Demográficas.

*Marisol Alfonso de Armas*

Licenciada en Sociología, Máster en Estudios de Población, Representante Nacional del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). Doctora en Demografía y en Ciencias Económicas.

# Prólogo

El documento que presentamos es resultado de la labor de investigación de un grupo de expertas, encabezadas por la Doctora Clotilde Proveyer Cervantes, quienes, al llamado de la Federación de Mujeres Cubanas (FMC), han trabajado con seriedad y dedicación para presentar una *Guía básica para el personal que brinda servicios telefónicos de atención a la violencia basada en género*. Se tuvo en cuenta la experiencia de la Doctora Laura Magda López Angulo y un equipo de profesoras de psicología de la Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, quienes ya contaban con una Guía Metodológica dirigida a profesionales que realizan ayuda psicológica en línea para las mujeres que sufren violencia de género.

La violencia contra la mujer por razones de género es una forma particular de violencia, que tiene como origen las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres, sobre la base de la herencia patriarcal de lo que es considerado masculino y femenino. Se produce independientemente de la situación económica, el color de la piel, el nivel educacional del agresor y la o las víctimas. Es un problema social y de salud, que impide el logro de la plena igualdad de género.

La promulgación de la nueva Constitución de la República de Cuba mediante referendo popular y la inclusión explícita, en relación a la responsabilidad del Estado, del tratamiento al desarrollo integral de las mujeres y la violencia, condujo al fortalecimiento del marco institucional del país en todas sus dimensiones y el ordenamiento legislativo que se ajustará a la nueva carta magna, al expresar que: “El Estado (...) asegura el ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos, las protege de la violencia de género en cualquiera de sus manifestaciones y espacios, y crea los mecanismos institucionales y legales para ello”<sup>1</sup>.

Es, en este escenario, que se crean y perfeccionan diversos espacios de seguimiento a un problema social tan sensible, y en ese sentido se trabaja intensamente en la actualización de protocolos de atención de diversos Organismos de la Administración Central del Estado (OACE), órganos, instituciones y organizaciones de la sociedad civil.

La Guía que ahora se presenta para apoyar el trabajo de quienes operen los servicios telefónicos forma parte de ese proceso de actualización en marcha. Propone un conjunto de herramientas útiles, teóricas, metodológicas y prácticas para la primera atención a demandas que se originen por formas de violencias, particularmente, las basadas en género. Estos servicios brindarán la primera ayuda psicosocial y ofrecerán la información y orientación que se requiera para la derivación a otros esenciales del sistema de protección en los sectores: policial, jurídico y social.

1. Ver el Artículo 43 de la Constitución República de Cuba. p38. Disponible en: <http://www.granma.cu/file/pdf/gaceta/Nueva%20Constituci%C3%B3n%20240%20KB-1.pdf>

Contiene el marco jurídico para la prevención y atención de la violencia basada en género, las definiciones claves, los elementos para la escucha y orientación telefónica, los enfoques y concepciones generales para la atención en línea, las cuales deben servir al personal que las opera, ya sean del Ministerio de Salud Pública, la Fiscalía General de la República, la Policía Nacional Revolucionaria o de las Casas de Orientación a la Mujer y las Familias de la FMC.

Esta Guía constituye una importante herramienta en el tratamiento de la violencia de género, la cual debe convertirse en material de consulta indispensable para el personal que opera los servicios telefónicos y para otros profesionales a quienes les corresponda la atención a personas que busquen información y orientación. La puesta en marcha de este servicio, y el contar con esta guía básica, facilita la articulación para la atención integral a este problema social.

Deseo expresar el agradecimiento de la Federación de Mujeres Cubanas al Grupo de Expertas de diferentes Órganos del Estado y de la Sociedad Civil, que tanto se ha empeñado para que hoy dispongamos de esta Guía. A PRO-SALUD, por su incondicional apoyo con la línea 103, ampliada para la orientación psicológica; al UNFPA, por acompañarnos en este propósito, y a todos los que han hecho posible que podamos contar con orientaciones precisas para alcanzar una mayor preparación de los profesionales de la atención en línea.

Es nuestro deseo que este material que ponemos en sus manos resulte de utilidad en tan humana labor.

*MSc. Teresa Amarelle Boué  
Secretaria General  
Federación de Mujeres Cubanas*



# Introducción

La violencia basada en género (VbG) es un problema generalizado y sistémico, con frecuencia naturalizado e invisibilizado. Se produce como consecuencia del ejercicio desigual de poder y de la discriminación contra las mujeres, adolescentes, niñas y niños en toda su diversidad. Tiene consecuencias nocivas para la salud, la dignidad, la seguridad y la autonomía de sus víctimas, al tiempo que sus impactos negativos no solo alcanzan a las personas que la sufren, sino también a sus familias, las comunidades y, además, compromete el desarrollo económico y social de las naciones y el mundo. La VbG es una de las violaciones más generalizadas de los derechos humanos.

Esta problemática está en todos los ámbitos de la vida, en cualquier grupo social, cultural o religioso y tiene múltiples formas de expresión. Entre ellas se incluyen la violencia contra niños y niñas, la violencia física y/o sexual por parte de la pareja, el abuso sexual, las relaciones sexuales forzadas o no consentidas y la violencia física y sexual por razones de género. No obstante, la que más se reporta es la cometida por la pareja (UNFPA, 2019). A estas formas de VbG, ampliamente reconocidas y documentadas, se adicionan otras, como las dirigidas contra personas con identidades sexuales y de género no hegemónicas, la trata de personas o la explotación sexual, que pueden afectar a otros grupos humanos.

Según estimaciones, una de cada tres mujeres será víctima de violencia de género en algún momento de su vida. En condiciones de normalidad, en los países de ingresos medio bajos, se reporta una incidencia que afecta, en promedio, al 17 por ciento de las mujeres, en una proporción que va del 4 al 46 por ciento (UNFPA, 2019). En América Latina, solamente en 2019, se registraron más de 3.800 muertes a causa de femicidio/feminicidio. Sin embargo, se estima que estas cifras están subestimadas (ONUMUJERES, 2020).

Los datos emergentes aportados por el Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe apuntan a la intensificación de la violencia doméstica durante la pandemia. Baste señalar que 33 países de la región reportaron aumento de las denuncias de violencia hacia la mujer en sus diferentes manifestaciones; las cifras oscilan entre 30 por ciento y 51 por ciento. Muchos servicios de atención están bajo presión para responder al incremento de esta demanda (CEPAL, 2019).

En Cuba, la Encuesta Nacional de Igualdad de Género de 2016 registró que el 26,7 por ciento de las mujeres entre 15 y 74 años, declararon haber sido víctimas de violencia en el contexto de sus relaciones de pareja, en los últimos 12 meses de su vida. Mientras, 39,6 por ciento de las mujeres encuestadas expresaron haber sufrido violencia en sus relaciones de pareja en otros momentos de su vida (CEM/FMC, ONEI, 2018). En 2019, el Informe Nacional Voluntario de Cuba sobre

la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible reportó, por primera vez, la tasa de femicidios ocurridos en el 2016, cuyo valor fue de 0,99 por cada 100.000 mujeres de 15 años y más (MINREX, 2019).

En contextos de emergencia se exacerban las desigualdades de género existentes, los riesgos de VbG y de otras formas de violencia, por lo que su atención debe incorporarse como parte esencial de las estrategias o planes de respuesta y de recuperación. El Secretario General de las Naciones Unidas, ante la actual situación, llamó a los Estados a prevenir la violencia de género y a generar un entorno seguro para las víctimas, mientras se trabaja por vencer la COVID-19 (Guterres, 2020).

Durante esta pandemia se ha registrado un incremento notable de la VbG en todo el mundo. Se espera que las cifras de VbG, durante la crisis y en las fases posteriores, continúen en aumento debido al impacto económico de la COVID-19 en distintos niveles, la escasez de recursos, la agudización de las tensiones en los hogares y las que se originan en la vuelta a la normalidad. En este sentido, UNFPA (2020) ha estimado un incremento de 15 millones de casos adicionales de violencia de género en el mundo, por cada tres meses de confinamiento.

Por estas razones, la respuesta para prevenir y atender la VbG, así como otras formas de violencia en los escenarios familiares y de interacción social, debe mantenerse activada. Esta no debe recaer en solo un sector, sino que debe articular la participación integrada e integral de los diferentes agentes sociales, del gobierno y de la sociedad civil organizada, para garantizar la disponibilidad, de forma ininterrumpida, de un conjunto de servicios básicos, entre los que destacan los de salud, los policiales y judiciales, así como los servicios sociales existentes en el país.

La COVID-19 ha demostrado, también, la necesidad de disponer de servicios a distancia para ofrecer la primera asistencia psicológica, así como para orientar y/o derivar de manera oportuna a víctimas/sobrevivientes o a cualquier persona que active una demanda por situaciones de violencia de género. Los teleservicios han permitido sostener la atención a estas y otras demandas, en ausencia de las modalidades presenciales, a través de diferentes soportes de comunicación, telefónicos y en las redes sociales, en particular, mediante WhatsApp. A una velocidad muy rápida se han realizado cambios innovadores en el desarrollo de los servicios, que han requerido la adecuación de los modos de hacer a partir de las oportunidades y desafíos que representa el empleo de las tecnologías de la comunicación<sup>2</sup>.

Basado en estas experiencias, en Cuba se amplió el servicio de la Línea 103 como alternativa de apoyo psicológico. Posteriormente, y acorde a la voluntad política del Estado de garantizar el bienestar de toda la población, la Federa-

2. La Oficina Regional de UNFPA para América Latina y El Caribe organizó una serie de seminarios a través de la web para los países de la región, en los que se expusieron las experiencias generadas en los diferentes países y organizaciones de la sociedad civil para garantizar la atención a las demandas de atención motivadas por la VbG. En Cuba, la Sección de Orientación Psicológica de la Sociedad Cubana de Psicología también creó los Psicogrupos WhatsApp, para dar respuesta a las necesidades de atención psicológica de la población cubana ante la pandemia.

ción de Mujeres Cubanas y el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) acordaron que la Línea atenderá las demandas que se originen a partir de la ocurrencia de violencias en el escenario familiar, particularmente de aquellas basadas en género. De este modo, brindará la primera ayuda psicosocial y ofrecerá la información y orientación que se requiera para la derivación a otros servicios esenciales del sistema de protección en los sectores: policial, jurídico y social.

La Guía propone un conjunto de herramientas teóricas, metodológicas y prácticas para la primera atención a demandas por diferentes formas de violencia.

¿A quiénes se dirige?

Al personal que presta la primera atención y ayuda psicológica remota a través de la línea telefónica u otro soporte tecnológico (por ejemplo, los Psicogrupos WhatsApp, creados en el contexto de la COVID-19).

*También está dirigida al personal que presta servicios de:*

- Atención policial a través de la línea telefónica de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR).
- Atención jurídica a través de la línea telefónica de la Fiscalía General Revolucionaria.
- Atención telefónica en las Casas de Orientación a la Mujer y a las Familias.

*La Guía contiene:*

- Marco jurídico para la prevención y atención de la violencia basada en género
- Definiciones Clave
- Atención telefónica a la VbG y otras formas de violencia
- Enfoques generales para la atención en línea
- Concepción general de atención en línea
- Primera ayuda psicológica
- Señales de alerta
- Primeros auxilios psicológicos
- Ruta crítica
- Recopilación de datos
- Mapa de servicios



# Marco jurídico para la prevención y atención de la violencia basada en género<sup>3</sup>

Cuba, en correspondencia con sus responsabilidades como parte de la Organización de Naciones Unidas (ONU), ha desplegado una política de compromiso con los instrumentos jurídicos internacionales proclamados por esta institución. Fue el primer país en firmar y el segundo en ratificar (7 de marzo y 17 de julio de 1980, respectivamente) la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés). Mientras, el Protocolo Facultativo de dicha Convención fue firmado en el año 2000.

En esa misma línea, el 26 de enero de 1990 firmó la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y la ratificó el 21 de agosto de 1991. El 25 de septiembre de 2001 ratificó el Protocolo Facultativo de la CDN relativo a la venta de niñas y niños, la prostitución infantil y la utilización de niñas y niños en la pornografía. Y, de igual forma, ratificó el 9 de febrero de 2007 el Protocolo Facultativo de la CDN, relativo a la participación de niñas y niños en los conflictos armados. Asimismo, el 1 de junio de 2007 ratificó el Convenio No. 33 de La Haya, relativo a la Protección del Niño y a la Cooperación en materia de Adopción Internacional, y el 6 de septiembre de 2007 ratificó la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

En virtud de formalizar y reafirmar el compromiso del país con los postulados del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el 28 de febrero de 2008 firmó ambos instrumentos. En el 2000, lo hizo con la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional y, como parte de las acciones concretas en su labor de cooperación internacional para combatir el tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas, la ratificó el 9 de febrero de 2007. Además, el 20 de junio de 2013 depositó los instrumentos de ratificación de los Protocolos para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente de mujeres y niñas y niños; y contra el tráfico ilícito de migrantes por tierra, mar y aire, que complementan dicha Convención. En julio de 2008, el país se adhirió a la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción y, en febrero de 2009, a la Convención Internacional para la Protección de las Personas contra las Desapariciones Forzadas.

3 . Este acápite reproduce párrafos del capítulo MARCO JURÍDICO GENERAL del texto Diagnóstico sobre incidencia de legislaciones y políticas en el acceso de adolescentes y jóvenes a servicios de salud sexual y reproductiva en Cuba, de Yamila González Ferrer e Ivonne Pérez Gutiérrez (2019), p 14 -31. Disponible en <https://cuba.unfpa.org/es/publications>. Se recomienda su lectura.

Con respecto al ámbito normativo, el gobierno de Cuba ha suscrito importantes documentos internacionales para la vida de niñas, niños, adolescentes y jóvenes, resultantes de Conferencias Mundiales de la Organización de Naciones Unidas (ONU), tales como:

- Declaración y Programa de Acción de la Conferencia Mundial de Derechos Humanos (Viena, 1993),
- Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (Cairo, 1994),
- Plataforma de Acción de la Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing, 1995),
- Resolución WHA57.12 Salud reproductiva: estrategia para acelerar el avance hacia el logro de los objetivos y metas internacionales de desarrollo (2004),
- Resolución 11/8 del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas sobre Mortalidad y Morbilidad Materna y Derechos Humanos (2009).

Asimismo, Cuba trabaja por el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030. Para la presente Guía resultan relevantes:

- El ODS3, referido a garantizar una vida sana y promover el bienestar de todas las personas a cualquier edad.
- El ODS5, relativo a la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas, en especial las metas 1, 2, 4 y 6, aunque todas contribuyen a la prevención de la violencia contra las mujeres en todas sus formas. Este objetivo guarda relación con los acuerdos del Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo de El Cairo (1994), la Plataforma de Acción de la IV Conferencia Internacional de la ONU sobre la mujer, de Beijing (1995) y sus respectivos documentos finales.

Es con la puesta en marcha del Plan de Acción Nacional de Seguimiento a la Conferencia de Beijing<sup>4</sup>, China, por acuerdo del Consejo de Estado de la República de Cuba, que se crea por primera vez en 1997 un Grupo Nacional Multidisciplinario e Intersectorial, coordinado por la FMC, para la prevención y atención de la violencia contra la mujer y se comienza a brindar orientación

4. El Plan de Acción Nacional de Seguimiento a la Conferencia de Beijing se elabora como resultado de un seminario nacional realizado para evaluar los retos del país en materia de igualdad de la mujer.

y seguimiento especializado en las Casas de Orientación a la Mujer y las Familias de esa organización femenina<sup>5</sup>.

Se debe significar que estas acciones se insertan en una nueva etapa de perfeccionamiento del sistema social nacional, en el que existe una voluntad política expresa de la dirección del país de incrementar y perfeccionar todas las acciones para eliminar las conductas discriminatorias y la violencia de género. Esta voluntad es reiterada años más tarde, en el documento de la Primera Conferencia Nacional del PCC, desarrollada en enero de 2012, particularmente en sus objetivos 55 y 57<sup>6</sup> y tiene su expresión jurídica más significativa en el más reciente texto constitucional.

La Constitución de la República de Cuba (CRC), aprobada en referéndum el 24 de febrero de 2019, y proclamada el 10 de abril de este propio año, coloca la dignidad humana como valor base de los derechos, a la vez que establece la igualdad como presupuesto para el respeto pleno de las personas, cual piedra angular para su realización. Esta igualdad, para hacerse presente, debe ser formal, real y efectiva, lo que se traduce en la proscripción de cualquier conducta que implique discriminación o actividad lesiva a la dignidad humana, además del respeto a las diferencias, la visualización de los derechos y sus garantías, y la institucionalidad y jurisdiccionalidad que posibilitan su defensa. Por primera vez, se incluyen garantías para el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres, en franca consonancia con los de libre desarrollo de la personalidad, los de igualdad e integridad y con el derecho a formar una familia, todos reconocidos en la propia Constitución. Estas garantías encuentran apoyatura en otras de rango constitucional, como son la tutela judicial efectiva y el debido proceso, en tanto principales mecanismos jurisdiccionales de protección.

5. El citado Plan de Acción incluye las siguientes medidas: **Medida 34.** "Continuar perfeccionando los planes y programas de estudio, los libros de texto y materiales didácticos y los espacios en los medios de difusión, en la creación de una mayor conciencia sobre la igualdad de géneros, la educación y formación a partir de sólidos principios y valores ético-morales en la familia y en la escuela". **Medida 35.** "Continuar la capacitación de todos los profesionales que influyen o contribuyen a formar conciencia y a proyectar imágenes sobre la igualdad de géneros, promoviendo cursos especiales, postgrados y maestrías sobre el tema". **Medida 59.** "Incluir información sobre los instrumentos y las normas nacionales e internacionales en los programas de educación y capacitación para los funcionarios y empleados de hacer cumplir la ley, y para aquellos que deben asegurar la protección eficaz de los derechos de las mujeres". **Medida 66.** "Evaluar la posibilidad de incluir, en la legislación penal sustantiva, nuevas figuras, o darle un tratamiento más severo a las ya existentes, para reprimir conductas que atenten contra la familia, la niñez, la juventud y la mujer en particular. **Medida 67.** Crear bases que permitan controlar y desglosar datos por sexo, edad y parentesco sobre las víctimas y los autores de todas las formas de violencia contra la mujer, y aquellas contra el normal desarrollo de la infancia y la juventud. Disponible en: [https://oig.cepal.org/sites/default/files/cuba\\_1997\\_plan\\_de\\_accion\\_nacional\\_seguinto\\_conferencia\\_beijing.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/cuba_1997_plan_de_accion_nacional_seguinto_conferencia_beijing.pdf)

6. Objetivo 55. "Reforzar la preparación de la familia, como célula fundamental de la sociedad, para cultivar actitudes dignas, patrióticas y solidarias. Exigir su responsabilidad primordial con la atención filial, la educación y formación de los hijos. Elevar el rechazo a la violencia de género e intrafamiliar y la que se manifiesta en las comunidades".  
Objetivo 57. "Enfrentar los prejuicios y conductas discriminatorias por color de la piel, género, creencias religiosas, orientación sexual, origen territorial y otros que son contrarios a la Constitución y las leyes, atentan contra la unidad nacional y limitan el ejercicio de los derechos de las personas".  
Los objetivos se pueden consultar en tabloide publicado por la Editora Política, con documentos de la Primera Conferencia Nacional del PCC. Disponible en: [http://www.escambray.cu/wp-content/uploads/2012/02/tabloide\\_objetivos\\_conferencia.pdf](http://www.escambray.cu/wp-content/uploads/2012/02/tabloide_objetivos_conferencia.pdf), fecha de consulta: 5 de marzo de 2017.

La CRC establece en el Capítulo II los derechos que tienen todos los ciudadanos cubanos, a partir del artículo 46 hasta el 80. En particular, al producirse un acto de violencia de género, pueden ser vulnerados los artículos 46, referido al derecho a la vida, la integridad física y moral, la libertad, la salud, la libertad entre otros espacios del desarrollo del individuo; el 47, que consagra el libre desarrollo de la personalidad, el 48, sobre el respeto a la intimidad, honor, identidad personal y propia imagen; el 53, relacionado con la posibilidad de establecer quejas y recibir información ante inconformidades de la actuación de los órganos del Estado y sus entidades y el 72, que expresa el derecho a acceder a la salud pública. De igual manera se consagra la protección de las familias a partir de los artículos 81 hasta el 89, haciendo especial referencia a la violencia familiar, a la que considera como destructiva, tanto para las personas implicadas, las propias familias y la sociedad, siendo penalizada por la ley (Artículo 85).

## **Código Penal**

Los delitos que se exponen a continuación pueden guardar relación con diversas manifestaciones de la violencia basada en género.

### **Delitos contra la vida y la integridad corporal**

#### **Homicidio**

**ARTICULO 261.** El que mate a otro, incurre en sanción de privación de libertad de siete a quince años.

#### **Asesinato**

**ARTICULO 264. 1.** El que de propósito mate a un ascendiente o descendiente o a su cónyuge, sea por matrimonio formalizado o no, incurre en las mismas sanciones previstas en el artículo anterior, aunque no concurra en el hecho ninguna circunstancia de cualificación.

#### **Lesiones**

**ARTICULO 272.**

1. El que cause lesiones corporales graves o dañe gravemente la salud a otro, incurre en sanción de privación de libertad de dos a cinco años.
2. Se considera lesiones graves las que ponen en peligro inminente la vida de la víctima, o dejan deformidad, incapacidad o cualquier secuela anatómica, fisiológica o síquica.
3. Para adecuar la sanción, el tribunal tiene en cuenta, especialmente, el grado en que la intención del culpable coincide con la naturaleza y entidad de las lesiones causadas.

**ARTICULO 273.** El que ciegue, castre o inutilice para la procreación a otro, incurre en sanción de privación de libertad de cinco a doce años.



**ARTICULO 274.** El que cause lesiones corporales o dañe la salud a otro que, aun cuando no ponen en peligro la vida de la víctima, ni le dejan las secuelas señaladas en los artículos 272 y 273, requieren para su curación tratamiento médico, incurre en sanción de privación de libertad de tres meses a un año o multa de cien a trescientas cuotas o ambas.

### **Abandono de menores, incapacitados y desvalidos**

**ARTICULO 275.**

1. El que abandone a un incapacitado o a una persona desvalida a causa de su enfermedad, de su edad o por cualquier otro motivo, siempre que esté legalmente obligado a mantenerlo o alimentarlo, incurre en sanción de privación de libertad de tres meses a un año o multa de cien a trescientas cuotas o ambas.
2. Si, como consecuencia del abandono, se pone en peligro la vida de la víctima o se le causa lesión o enfermedad grave, la sanción es de privación de libertad de dos a cinco años.
3. Si, como consecuencia del abandono, se causa la muerte del abandonado, la sanción es de privación de libertad de cinco a doce años.
4. Al padre o madre que cometa el delito previsto en este artículo, por el abandono de hijos sujetos a su patria potestad, puede imponérsele como sanción accesoria la pérdida o suspensión de la patria potestad.

### **Delitos contra los derechos individuales**

#### **Amenazas**

**ARTICULO 284.** 1. El que amenace a otro con cometer un delito en su perjuicio o de un familiar suyo, que por las condiciones y circunstancias en que se profiere sea capaz de infundir serio y fundado temor a la víctima, incurre en sanción de privación de libertad de tres meses a un año o multa de cien a trescientas cuotas.

#### **Coacción**

**ARTICULO 286.** 1. El que, sin razón legítima, ejerza violencia sobre otro o lo amenace para compelerlo a que en el instante haga lo que no quiera, sea justo o injusto, o a que tolere que otra persona lo haga, o para impedirle hacer lo que la ley no prohíbe, es sancionado con privación de libertad de seis meses a dos años, o multa de doscientas a quinientas cuotas.

#### **Delito contra el derecho de igualdad**

**ARTICULO 295.** 1. El que discrimine a otra persona o promueva o incite a la discriminación, sea con manifestaciones y ánimo ofensivo a su sexo, raza, color u origen nacional o con acciones para obstaculizarle o impedirle, por motivos de sexo, raza, color u origen nacional, el ejercicio o disfrute de los derechos de igualdad estable-

cidos en la Constitución, incurre en sanción de privación de libertad de seis meses a dos años o multa de doscientas a quinientas cuotas o ambas.

### ***Delitos contra el normal desarrollo de las relaciones sexuales***

#### **Violación**

#### **ARTICULO 298.**

1. (Modificado) Se sanciona con privación de libertad de cuatro a diez años al que tenga acceso carnal con una mujer, sea por vía normal o contra natura, siempre que en el hecho concurra alguna de las circunstancias siguientes:
  - a) usar el culpable de fuerza o intimidación suficiente para conseguir su propósito;
  - b) hallarse la víctima en estado de enajenación mental o de trastorno mental transitorio, o privada de razón o de sentido por cualquier causa, o incapacitada para resistir, o carente de la facultad de comprender el alcance de su acción o de dirigir su conducta.
2. La sanción es de privación de libertad de siete a quince años:
  - a) si el hecho se ejecuta con el concurso de dos o más personas;
  - b) si el culpable, para facilitar la ejecución del hecho, se presenta vistiendo uniforme militar o aparentando ser funcionario público;
  - c) si la víctima es mayor de doce y menor de catorce años de edad.
3. La sanción es de privación de libertad de quince a treinta años o muerte:
  - a) si el hecho se ejecuta por una persona que con anterioridad ha sido ejecutoriamente sancionada por el mismo delito;
  - b) si como consecuencia del hecho, resultan lesiones o enfermedad graves;
  - c) si el culpable conoce que es portador de una enfermedad de transmisión sexual.
4. En igual sanción que la prevista en el apartado anterior incurre, el que tenga acceso carnal con menor de doce años de edad, aunque no concurren las circunstancias previstas en los apartados que anteceden.

### ***Pederastia con violencia***

#### **ARTICULO 299.**

1. El que cometa actos de pederastia activa empleando violencia o intimidación, o aprovechando que la víctima esté privada de razón o de sentido o incapacitada para resistir, es sancionado con privación de libertad de siete a quince años.

2. (Modificado) La sanción es de privación de libertad de quince a treinta años o muerte:

- a) si la víctima es un menor de 14 años de edad aun cuando no concurren en el hecho las circunstancias previstas en el apartado 1;
- b) si como consecuencia del hecho resultan lesiones o enfermedad graves;
- c) si el hecho se ejecuta por una persona que con anterioridad ha sido ejecutoriamente sancionada por el mismo delito.

### **Abusos lascivos**

#### **ARTICULO 300.**

1. (Modificado) El que, sin ánimo de acceso carnal, abuse lascivamente de una persona de uno u otro sexo, concurriendo cualquiera de las circunstancias previstas en el apartado 1 del artículo 298, incurre en sanción de privación de libertad de seis meses a dos años o multa de doscientas a quinientas cuotas.

2. Si en el abuso lascivo concurre alguna de las circunstancias a que se refiere el apartado 2 del artículo 298, la sanción es de privación de libertad de uno a tres años o multa de trescientas a mil cuotas.

3. Si en el abuso lascivo concurre alguna de las circunstancias a que se refieren los apartados 3 y 4 del artículo 298, la sanción es de privación de libertad de dos a cinco años.

4. Si en el abuso lascivo no concurre ninguna de las circunstancias a que se refieren los apartados 1, 2, 3 y 4 del artículo 298, la sanción es de privación de libertad de tres meses a un año o multa de cien a trescientas cuotas.

### **Ultraje Sexual**

**ARTICULO 303.** Se sanciona con privación de libertad de tres meses a un año o multa de cien a trescientas cuotas al que:

- a) acose a otro con requerimientos sexuales;
- b) ofenda el pudor o las buenas costumbres con exhibiciones o actos obscenos;
- c) produzca o ponga en circulación publicaciones, grabados, cintas cinematográficas o magnetofónicas, grabaciones, fotografías u otros objetos que resulten obscenos, tendentes a pervertir o degradar las costumbres.

### **Incesto**

**ARTICULO 304. 1.** El ascendiente que tenga relaciones sexuales con el descendiente, incurre en sanción de privación de libertad de dos a cinco años. La sanción imponible al descendiente es de seis meses a dos años de privación de libertad.

## **Estupro**

**ARTICULO 305.** El que tenga relación sexual con mujer soltera mayor de 12 años y menor de 16, empleando abuso de autoridad o engaño, incurre en sanción de privación de libertad de tres meses a un año.

## **Otros actos contrarios al normal desarrollo del menor**

**ARTICULO 315.**

1. El que no atienda o descuide la educación, manutención o asistencia de una persona menor de edad que tenga bajo su potestad o guarda y cuidado, incurre en sanción de privación de libertad de tres meses a un año o multa de cien a trescientas cuotas o ambas.
2. En igual sanción incurre el que, habiendo sido privado de la patria potestad, no contribuye al sostenimiento de sus hijos, en las condiciones y por el término establecido en la Ley.

## **Disposiciones Complementarias**

**ARTICULO 309.**

1. En los delitos de violación, pederastia con violencia, abusos lascivos, incesto, bigamia y matrimonio ilegal, es necesario, para proceder, la denuncia de la persona agraviada, cualquiera que sea su edad, o la de su cónyuge, ascendientes, hermanos, representante legal o persona que la tenga bajo su guarda y cuidado, salvo en los casos que hubieran producido escándalo, en los que basta la denuncia de cualquier persona.
2. En el delito de estupro sólo se procederá por denuncia del representante legal de la persona agraviada. No obstante, si el denunciante desiste de su denuncia, por escrito y en forma expresa antes del juicio o verbalmente y dejando constancia en acta durante su celebración, se archivarán las actuaciones.

**ARTICULO 317.**

1. A los maestros o encargados en cualquier forma de la educación o dirección de la juventud, que sean declarados culpables de alguno de los delitos previstos en los artículos 298, 299, 300, 302, 303, 304, 310, 311, 312, 313, 314 y 316, se les impone la sanción accesoria de prohibición permanente para el ejercicio del magisterio o de cualquier otra función de dirección de la juventud.
2. A los ascendientes, tutores o guardadores que cometan los delitos previstos en los artículos 298, 299, 300, 302, 303, incisos a) y b), 304, 310, 312 y 313, apartado 2, en la persona de sus respectivos descendientes, pupilos o menores a su cuidado, además de la sanción señalada en cada caso,

se les priva o suspende temporalmente de los derechos derivados de la relación paterno-filial o tutelar.

3. En los delitos de violación, estupro o bigamia, el culpable es sancionado, además, a reconocer la prole que resulte, si lo solicita la ofendida.

4. A los declarados responsables de los delitos previstos en este Título podrá aplicarse la sanción accesoria de prohibición del ejercicio de una profesión, cargo u oficio, aun cuando en el hecho no concurra abuso del cargo o negligencia en el cumplimiento de los deberes y cualquiera que sea la profesión, cargo u oficio del culpable, siempre que de algún modo haya tenido relación con la comisión del hecho.

### ***Instrucción 216 de 2012 del Consejo de Gobierno del Tribunal Supremo Popular- Medidas cautelares***

#### **En materia civil y familiar:**

NOVENO: Con vistas a la naturaleza del bien jurídico que se protegerá, el tribunal adoptará medidas cautelares de oficio o a solicitud de las partes, a los efectos de: asegurar de manera eficaz el ulterior cumplimiento de las obligaciones decretadas por resolución firme, restablecer la equidad procesal o cuando aprecie que existen circunstancias que las hagan aconsejable; para lo que aplicará, en lo pertinente, además de las normas que regulan el embargo de bienes y las medidas provisionales, las disposiciones contenidas en los artículos 40 y del 799 al 810 de la Ley de Procedimiento Civil, Administrativo, Laboral y Económico. En estos supuestos, las podrá disponer de forma directa, y posteriormente, oír a las partes, conforme a lo previsto en el artículo 805 de la propia norma, tras lo cual dictará auto que las ratifique, modifique o deje sin efecto.

DÉCIMO: Además de las previstas en los artículos 460 y 803 de la Ley de Procedimiento Civil, Administrativo, Laboral y Económico, en concordancia con la especial naturaleza de la materia familiar, el tribunal podrá adoptar, de oficio o instancia de las partes, las siguientes medidas cautelares:

- 1) Restitución de la custodia del niño, niña o adolescente, en caso de retención indebida.
- 2) Prohibición o autorización del cambio de la residencia del niño, niña o adolescente.
- 3) Asignación de la custodia provisional del niño, niña o adolescente, a uno de los padres, a abuelos y, excepcionalmente, a otras personas mientras dure el proceso.

- 4) Permanencia del niño, niña o adolescente en el hogar en que habitualmente reside, aunque este no sea el de los padres.
- 5) Asistencia obligatoria a programas educativos o terapéuticos, tratamiento médico, psicológico o psiquiátrico de niñas, niños o adolescentes o de alguno de sus padres y otras personas.
- 6) Prohibición de visitar el hogar familiar y lugares de trabajo o estudio u otros similares que frecuente algún miembro del grupo familiar, para evitar una conducta que genere perjuicio físico o psíquico a cualquier miembro de la familia.
- 7) Prohibición de la disposición de bienes y la obligación de restituirlos.
- 8) Inventario y prohibición de la disposición de los bienes comunes, incluyendo la congelación de cuentas bancarias, y la anotación preventiva de la demanda en el registro en que figuren inscritos dichos bienes, antes y durante el proceso de divorcio, dirigido a asegurar la liquidación de la comunidad matrimonial de bienes.
- 9) Permanencia de los bienes domésticos imprescindibles para la educación y bienestar de los hijos comunes menores de edad, en el hogar donde estos residan después de la separación de los padres, antes y durante la tramitación del proceso de divorcio y de reconocimiento judicial de unión matrimonial no formalizada, efectos que podrán extenderse hasta la liquidación de la comunidad matrimonial de bienes.

En los supuestos de las medidas relacionadas en los apartados 8 y 9, el tribunal, en el propio auto que las acuerde, instruirá a las partes de que sus efectos solo se extenderán por 30 días, contados a partir de la firmeza de la resolución que pone fin al proceso principal, de no interponerse en el referido plazo el incidente.

# Definiciones Clave

La Guía, como se expone en la introducción, se desarrolló tomando en cuenta el impacto de la COVID-19 en el incremento de la VbG. Sin embargo, la población puede identificar como una oportunidad la ampliación de los servicios de la Línea 103 para solicitar atención a diversas situaciones de violencia como son las que se dirigen a niños y niñas, adultos y adultas mayores, a personas con orientaciones sexuales o identidades de género no hegemónicas y a otras a los que se deberá brindar orientación y derivar al servicio que mejor pueda atender la problemática que presenta. A continuación, se presentan algunas definiciones que permitirán una mejor codificación en la hoja de registro.

*Víctima/sobreviviente:* Personas que están experimentando, o han experimentado, cualquier forma de violencia, aunque resulta de uso frecuente asociar estos términos a la VbG. Son términos en debate, aunque de mucha utilidad para expresar el momento en que se encuentra la persona que vive en situación de violencia.

*Violencia basada en género (VbG):* Cualquier acto, coacción u omisión, basado en desequilibrios de poder históricos entre hombres y mujeres, que busca el control y la sujeción de las personas a las normas de género vigentes. Tienen como resultado la violación de los derechos humanos de las personas. La VbG afecta desproporcionadamente a las mujeres, las niñas y niños y a las personas que construyen identidades de género que transgreden el patriarcado.

A los efectos de la atención en línea, se sugiere registrar como VbG a las formas de violencia dirigida a las mujeres y utilizar en el registro violencia transfóbica (VT) y violencia homofóbica (VH) o lesbofóbica (VL) cuando existan motivos de género en las formas de violencia que se dirigen a personas trans y a mujeres y hombres con orientaciones sexuales no hegemónicas (no heterosexuales). La violencia en las relaciones de pareja es la forma más común de VbG.

*Violencia física (VF):* Utiliza la fuerza física, objetos u armas para el control, la sujeción o el castigo de la víctima. Puede provocar diferentes tipos de lesiones, desde las más leves hasta lesiones graves con riesgo para la vida e incluso la muerte. Los empujones, los golpes con la mano o cualquier objeto, las quemaduras de cigarrillos, los bofetones, los tirones de pelo, las patadas son algunos de los actos más frecuentes de esta forma de violencia.

En el caso de que las víctimas sean niños y niñas, las diferentes formas de violencia física se tipifican como maltrato infantil (MI). El maltrato infantil incluye otras formas de violencia dirigida a niños y niñas.

*Violencia psicológica (VP)*: Toda acción u omisión que provoque daño emocional. Aunque se describe de forma separada, acompaña a todas las formas de violencia. Entre las más frecuentes se encuentran las manifestaciones verbales de descalificación, humillación, descrédito, ofensas, ridiculización, alusión a características físicas, orientación sexual, color de la piel, acoso; manifestaciones de discriminación y otras encaminadas a lacerar la autoestima y la dignidad de la persona. Los silencios también son formas de violencia psicológica.

En el caso de niños y niñas y de adultos mayores se presentan como formas de *abandono emocional (AE)* o *negligencia (N)*.

*Violencia sexual (VS)*: Toda acción que involucre la sexualidad de una persona, con consumación o no del acto sexual. Incluye, desde la exhibición de genitales o imágenes sexuales hasta la violación. Se deben considerar la explotación y el comercio sexual mediante la coacción, la intimidación y el engaño. La VS puede estar presente en las relaciones de pareja, en cualquier escenario de interacción social y provenir de personas extrañas o de conocidos incluyendo miembros de la familia.

En el caso de que las víctimas sean niños y niñas se tipifican como *abuso sexual (AS)* y se consideran como forma de maltrato infantil.

*Violencia patrimonial o económica (VE)*: Se produce cuando las acciones u omisiones afectan la vida -y a veces la supervivencia- económica de la persona. Entre estas formas de violencia se encuentran, por ejemplo, el incumplimiento del pago de la pensión alimenticia, el manejo y control del salario, la restricción en la provisión de recursos de sostenimiento familiar y la destrucción de bienes, documentos (patrimonio) de la persona. Estas formas de violencia pueden afectar a las personas, sin importar la etapa del curso de vida.

*Violencia Institucional (VI)*: Incluye actos u omisiones de personas encargadas de brindar servicios públicos en las diferentes instituciones. Estas formas de violencia se constituyen en un obstáculo para el ejercicio de derechos de la ciudadanía y el acceso a los servicios dirigidos a toda la población.

*Violencia intrafamiliar (VIF)*: Se utiliza para definir los actos u omisiones que se dan en el escenario familiar, entre personas entre las que existen o han existido vínculos afectivos. Es importante, en el caso de las formas de VIF, conocer que estas pueden tener o no en sus orígenes cuestiones de género y, a consecuencia de ellas, pueden resultar afectadas personas en cualquier etapa del curso de vida. Por ello, entre los tipos de VIF se agrupan formas de maltrato infantil, abuso sexual, negligencia emocional, maltrato a personas con discapacidades y adultos o adultas mayores, entre las más frecuentes. Es bastante común la utilización del término violencia doméstica para definir las formas de violencia que ocurren en el hogar, aunque VIF o violencia en el escenario familiar da mejor cuenta de las formas de maltrato en las que existen



relaciones familiares entre víctimas/sobrevivientes y victimarios, ampliando el escenario de ocurrencia.

*Violencia en el escenario escolar (VEE):* Designa las diferentes formas en las que se expresa la violencia en la escuela. Acciones u omisiones pueden estar presentes en las relaciones entre docentes; entre docentes y personal no docente; entre docentes y estudiantes y entre estudiantes. En el escenario escolar pueden confluir formas de violencia de género, violencia homofóbica y transfóbica y diferentes formas de bullying<sup>7</sup>. También pueden presentarse manifestaciones de ciberacoso<sup>8</sup>, a partir del mayor uso de teléfonos celulares, exposición de fotos que han sido tomadas en entornos de intimidad y que son circuladas en las redes o entre estudiantes sin que las personas conozcan o den su consentimiento; así como mensajes descalificados, de acoso y control en las relaciones de noviazgo entre adolescentes y jóvenes.

*Violencia en el escenario laboral (VEL):* Incluye la discriminación, el acoso psicológico y el acoso sexual. Estas acciones tienen como base las relaciones de poder que se dan en las diferentes organizaciones laborales. Es importante tomar en cuenta que las formas de violencia en el trabajo se producen en un entorno privado en el que a las víctimas les cuesta trabajo demostrar que son objeto de acoso. Las descalificaciones, sobreexigencias, impedir u obstaculizar el ascenso a puestos de mayor nivel, ocultar disponibilidad de plazas, son algunas de las expresiones de violencia en este entorno.

7. La palabra bullying deriva del inglés y se puede traducir al español como 'acoso escolar' o 'intimidación'. El acoso escolar (también conocido como hostigamiento escolar, matonaje escolar, maltrato escolar o en inglés schoolbullying) es cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre estudiantes de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado tanto en el aula, como a través de las redes sociales, con el nombre específico de ciberacoso. Estadísticamente, el tipo de violencia dominante es el emocional y se da mayoritariamente en la clase y en los patios escolares. Los protagonistas de los casos de acoso escolar suelen ser niños y niñas en proceso de entrada en la adolescencia, siendo ligeramente mayor el porcentaje de niñas en el perfil de víctimas. El acoso escolar es una forma característica y extrema de violencia escolar (Sanmartín, 2007).

8. En su conceptualización más general, el ciberacoso implica el uso de las TICs como plataforma de una conducta intencional, repetida y hostil de un individuo o de un grupo para hacer daño a otros. Es una forma de violencia que se ha venido acentuando dada la facilidad con la que se utilizan diversos medios como los correos electrónicos, chats, mensajes de texto y redes sociales (Ortega et al, 2008: 185). Como antecedente, vale mencionar que la literatura científica lo identificó inicialmente como acoso online y analizaba, básicamente, los riesgos múltiples derivados de la conexión a Internet para la población juvenil. Entre ellos estaban "las amenazas y las conductas violentas" utilizando el soporte digital interconectado de la red de redes (Finkelhor et al., 2000: 9).



# Atención telefónica a la violencia basada en género y otras formas de violencia

La ampliación de los servicios que brinda la Línea 103 es una oportunidad para la atención a la VbG. Su funcionamiento durante las 24 horas, todos los días del año, es una garantía para la atención inmediata de las necesidades de las personas que demandan servicios de orientación, acompañamiento y ayuda psicológica por conocer o vivir situaciones de violencia. Si bien la Guía ofrece información acerca de la VbG, los prestadores de servicios deberán brindar respuestas a todas las personas que demanden atención telefónica.

Los objetivos de la Línea son:

- Brindar una respuesta inmediata y eficaz a sobrevivientes de VbG y de otras formas de violencia y la derivación a los servicios que den continuidad a la atención de sus necesidades.
- Ofrecer información y asesoramiento de los servicios disponibles según las necesidades de quienes se comuniquen con la línea telefónica.
- Brindar primera ayuda psicológica a las víctimas de VbG y las derivaciones que requieran para su mejor atención y seguimiento.

## *¿Quiénes pueden solicitar los servicios de la Línea?*

- Víctimas/sobrevivientes de la VbG: Generalmente mujeres, aunque esta forma de violencia puede afectar a mujeres y hombres durante todo el curso de vida. Las mujeres lesbianas, los hombres gays, las personas transexuales e intersexuales, o cualquier otra que no responda a los estereotipos sexuales de la heteronormatividad, pueden ser también víctimas/sobrevivientes de VbG, y de otras formas de violencia en diferentes escenarios sociales, aunque se reconoce que el primer ámbito de discriminación es el familiar.
- Víctimas/sobrevivientes de otras formas de violencia: Personas adultas mayores, personas con discapacidades u otras que puedan estar afectadas por situaciones de VbG o estar sufriendo situaciones de violencia en su entorno familiar. También pueden utilizar esta vía personas que han sufrido alguna agresión sexual y que sienten vergüenza de acudir a servicios de salud y otros para recibir atención cara a cara.
- Actores comunitarios y personas cercanas a las víctimas: Es probable que las personas cercanas a las víctimas tengan certeza o sospechen de la existencia de alguna forma de violencia y utilicen esta vía para buscar

orientación acerca de qué hacer y cómo pueden ayudar a las personas en situaciones de violencia.

- **Profesionales y actores sociales:** Por último, pueden utilizar la Línea profesionales o actores sociales que durante sus prestaciones detecten situaciones de violencia y necesiten información para poder orientar a las personas que atienden. En el país existen otras líneas telefónicas para atender a la población que pueden requerir de orientación ante determinadas situaciones.

## ¿Cuáles son las ventajas de la atención en línea?

- **Respuesta inmediata:** La persona recibe información, orientación y/o ayuda psicológica en el momento de la solicitud del servicio; ahorra tiempo de espera y el traslado a las instituciones; amplía la información acerca de los servicios disponibles y acude a estos informada de cuál puede responder mejor a sus necesidades.

- **Anonimato:** Muchas personas quieren denunciar o compartir situaciones de violencia que sufren y se encuentran aisladas de sus redes de apoyo, temen a los agresores, o temen por sus vidas o las de sus hijos y aprovechan la vía telefónica para recabar información y orientación de cómo paliar o qué hacer para romper el ciclo de la violencia que viven. Los vecinos y otros actores comunitarios sienten la necesidad de hacer algo ante las situaciones de violencia que conocen, pero no se atreven a denunciar ante las autoridades competentes, pues temen a las represalias del agresor, a incrementar el riesgo de las víctimas y a los procesos legales que continúan a la denuncia. La atención en línea les permite garantizar el anonimato.

- **Continuidad y accesibilidad del servicio:** La prestación durante las 24 horas permite a quienes lo necesiten solicitar servicios a cualquier hora del día e incluso en varias oportunidades. En tiempos de emergencia, resultan un excelente recurso de atención pues garantizan los servicios que pueden quedar interrumpidos o desbordados, mientras que las comunicaciones telefónicas logran mantenerse sin interrupciones o con mínimas afectaciones. En la actualidad, la telefonía celular, aunque costosa, amplía las posibilidades de acceso a los servicios de atención en línea.

- **Confidencialidad y distancia:** La persona puede sentir mayor comodidad para expresar sus sentimientos y emociones al no conocer a quien brinda el servicio, ni las reacciones que su relato provoca. Evita las presiones de la presencia de la prestación de servicio en su entorno inmediato, lo que siempre genera dudas acerca de la confidencialidad y el juicio que se hará de su persona.

## ¿Cuáles son los principales desafíos para brindar servicios de calidad?

- *Adecuación del personal que brinda el servicio a distancia:* Se requiere la adaptación de quienes prestan los servicios a una nueva modalidad que no han desempeñado con anterioridad, que implica otros tiempos y que requiere de una atención continua para poder clasificar la demanda y realizar la prestación del servicio solicitado.
- *Habilidades y actitudes para la prestación:* Se deben desarrollar habilidades para asegurar una comunicación clara, empática y efectiva con el interlocutor. De la pericia de quienes prestan el servicio dependerá la mayor incidencia en la reducción de riesgos, la protección de las víctimas, la preservación del anonimato y la confidencialidad. Es importante recordar que del otro lado de la línea puede estar cualquier persona perteneciente a los grupos antes mencionados.

Resulta esencial que quienes brinden servicios a víctimas/sobrevivientes de la VbG u otra forma de violencia sean sensibles a las cuestiones de género y en particular, a las situaciones de VbG. Esta es una condición necesaria para el desempeño de su rol de apoyo ante cualquier demanda por estos motivos.

- *Distancia de quien solicita el servicio:* Si bien puede ser una ventaja para quienes solicitan atención, el personal que brindan servicios en línea, pueden sentir incertidumbre por el desconocimiento de la identidad de las personas con las que interactúan, especialmente si estas deciden mantener el anonimato y evalúan que pueden estar en riesgo, por lo que es un desafío el logro, en todos los casos, de acceder a información relativa a su identidad, así como del consentimiento para la intervención de otros servicios cuando se considere estrictamente necesario.
- *Articulación y funcionalidad de los servicios esenciales para la derivación:* La calidad de la atención a la VbG y otras formas de violencia no depende exclusivamente de los factores personalológicos y las habilidades de quienes prestan los servicios telefónicos, dado que un factor muy importante radica en la disponibilidad, articulación y funcionalidad de servicios esenciales ofrecidos por la PNR, Fiscalía, Casas de Orientación de la Mujer y la Familia, los servicios de salud, otros servicios comunitarios y de la sociedad civil ubicados en los territorios.

*La calidad de las prestaciones en línea dependerá de:*

- 1) Habilidades de quienes prestan el servicio.
  - Escucha.
  - Clasificación de la demanda (información, orientación y/o ayuda psicológica).
  - Prestación del servicio.
  - Derivación a servicios disponibles según necesidades.
- 2) Articulación y funcionabilidad de los servicios esenciales para la derivación.

# Enfoques generales para la atención en línea

La violencia es un problema de salud pública, un problema social y de derechos humanos. Los prestadores de servicios deben tener en cuenta que las personas que solicitan atención por VbG han sufrido vulneración de sus derechos y que sus experiencias de vida son singulares por lo que van a requerir de un tratamiento personalizado en un marco de respeto, confidencialidad y seguridad. A continuación, se enuncian algunos enfoques que van a posibilitar una atención de calidad en línea, así como prevenir nuevas formas de violencia que pongan en riesgo la vida de las personas.

## ***Enfoque de derechos humanos***

Permite analizar las causas y corregir las acciones discriminatorias que pueden afectar a las personas víctimas/sobrevivientes de la VbG y otras formas de violencia en los diferentes escenarios de interacción social. Siempre es necesario recordar que los derechos humanos les asisten a todas las personas y que todas son titulares de derechos por lo que se requiere que la atención en línea se base en el respeto a la diversidad y la dignidad de quienes demandan los servicios.

## ***Enfoque centrado en sobrevivientes o centrado en la persona***

Como indica el enfoque, se centra en la persona, sus derechos y necesidades.

### ***Tiene como principios:***

Seguridad. Debe ser la primera prioridad para el personal que brinda servicios. Es importante tener en cuenta que la víctima/sobreviviente que revela un incidente de VbG corre el riesgo de sufrir mayor violencia o represalias por parte del perpetrador o sus aliados (miembros de su familia o de la comunidad). De ahí, la necesidad de evaluar los riesgos a los que está expuesta la persona que solicita atención telefónica. Por eso es importante<sup>9</sup>:

- Evaluar con la persona los riesgos y las redes de apoyo con las que cuenta. Por ejemplo: si el agresor se encuentra en la casa, si existen vecinos de confianza.

9 . Las estrategias que se presentan, relacionadas con cada principio, se basan en las que se exponen en UNFPA /LACRO (2020). *Guía de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de Violencia basada en género. Propuesta ajustada al contexto de la COVID-19 y en las acciones clave del Inter Agency Minimum Standards for Gender based violence copyrights, UNFPA (2019).*

- Elegir palabras clave para la comunicación. Estas permiten alertar, por ejemplo, de la proximidad del agresor o de la agresión en caso de que se trate de un vecino cercano.
- Identificar horario y lugar seguro para comunicarse. Si advierte que el momento en el que se establece la primera comunicación no es posible dedicar el tiempo necesario, en caso de requerir ayuda psicológica, sugiera la posibilidad de un nuevo horario en el que no exista proximidad con el agresor.
- Elaborar un plan de seguridad para evitar exponerse a otros episodios de violencia o escapar en caso de proximidad de la agresión. Siempre que el tiempo lo permita, emplee unos minutos con la víctima/sobreviviente para construir este plan. Recuerde que este puede hacer la diferencia en cuanto a eventos de violencia máxima, en los que pueda perder la vida esta persona u otras a su cargo, especialmente niños y niñas.

*Confidencialidad.* Cada persona está en libertad de elegir con quién y qué información comparte. Este derecho debe ser respetado. La persona que acceda a información sobre una víctima o sobreviviente no debe compartir esta información sin el consentimiento explícito de esta última. La confidencialidad promueve y apoya la seguridad, la confianza y el empoderamiento.

- Establecer un espacio que garantice la privacidad durante la conversación para ambas personas.
- Cumplir con los requisitos que garanticen la confidencialidad. Siempre que sea posible, en el área destinada para el servicio deben permanecer solo las personas que lo brindan.
- Garantizar que la información recibida durante la prestación de los servicios sea utilizada solo por las personas involucradas en el proceso.
- Garantizar la seguridad de la información y el uso restringido de las bases de datos, hojas de reporte y otros documentos para fines del servicio. Su utilización debe hacerse siguiendo los principios del consentimiento informado.
- Solicitar el consentimiento informado a cada persona que accede a la Línea, e informar en los casos que se requiera derivación inmediata por señales de alerta de riesgo para la vida de la persona que solicita el servicio. Recuerde la importancia de proteger la vida de la víctima y de las personas a su cargo.

*Respeto a los derechos de elegir y a la dignidad.* Toda prestación de servicios a víctimas/sobrevivientes de la VbG se basa en reconocer que son los actores principales de este proceso. Los servicios que se les presten han de guiarse por el respeto a sus elecciones, deseos, su dignidad y autodeterminación, sin juzgar sus elecciones -y defender su derecho a hacerlo-, aun cuando opten por



rechazar los servicios de apoyo. Esto es fundamental en el proceso de empoderamiento, comprensión de su situación y en la recuperación. Debe brindarse toda la información a la persona.

- Respetar las decisiones de la persona sobreviviente mientras se garantiza una comunicación continuada por vía telefónica en caso de que exista sospecha de un posible riesgo inminente (por ejemplo: Comprendo y respeto tu decisión. Este contacto no termina ahora. Puedes volver a contactar en cualquier otro momento).
- Explicar a la persona cuál es el protocolo de actuación en casos de emergencia (por ejemplo, una agresión durante la llamada). Siempre poner en conocimiento de la policía.

*No discriminación.* Este principio se sustenta en los principios de los derechos humanos refrendados en la CRC. Es imprescindible que el personal que brinda estos servicios posea conocimientos, habilidades y actitudes que le permitan ser inclusiva.

- Facilitar todas las opciones disponibles de medios para la comunicación remota (e-mail, llamada, WhatsApp) de los distintos sectores que integran el sistema de protección para favorecer el acceso de las personas en situación de vulnerabilidad.
- En caso de que el acceso al teléfono o a internet sea limitado, valorar alternativas para mantener la comunicación.
- Familiarizarse con las características de los grupos en condiciones de vulnerabilidad.

## ***Enfoque de género***

Profundiza y brinda información acerca de las interrelaciones entre hombres y mujeres, las oportunidades y posibilidades de cada persona en función de los roles asignados socialmente, las normas culturales, los desequilibrios de poder y las desigualdades de género que influyen en las relaciones que soportan la VbG en los diferentes ámbitos de la vida y en los de interacción social: familia, escuela, comunidad, trabajo; asimismo, sobre los obstáculos para el disfrute de las oportunidades sociales, el acceso y el control de los recursos.

## ***Enfoque bioético***

Permite la permanente revisión de las acciones emprendidas durante las prestaciones de servicios. El actuar ético guía la atención de la Línea, se sostiene en el respeto, la autonomía, la justicia social, la beneficencia de las sobrevivientes y personas afectadas por las diferentes formas de violencia. La confidencialidad, el consentimiento, la justicia social y el respeto por los derechos y las decisiones de víctimas/sobrevivientes constituyen pilares básicos de este enfoque.



# Concepción general de atención en línea

Las acciones generales de la atención en línea se basan en:

*Apoyar:* Ofrecer soporte emocional y ayuda inmediata.

*Escuchar:* Ayudar a calmar angustia y ansiedad. Contribuir a que la persona tome el control de su situación.

*Orientar:* Ofrecer información clara y precisa que permita a la persona tomar decisiones sobre las acciones que debe emprender ante su situación inmediata. Esto incluye la derivación a otros servicios dentro del sector de la salud (servicios especializados de salud mental, servicios de salud sexual) o fuera de él (policiales, jurídicos o sociales).

## Pasos a seguir en la atención telefónica

Figura 1: Pasos a seguir para la atención telefónica

1

### Saludo y presentación



- Identificar los datos de identidad de la persona.
- Presentarse.
- Ser amable, usar un tono de voz pausado, hablar con fluidez.

2

### Clarificar el motivo de la llamada e identificar la situación (riesgos inmediatos, personas involucradas)

- Escuchar atentamente a la persona sin interrumpir. Respetar los silencios.
- Facilitar la expresión de la situación (relato) y de las emociones sin presionar (ventilación).
- Verificar si hemos comprendido la situación.
- Indagar sobre la situación, dónde está, con quién o quiénes está, quiénes pudieran ser sus redes de apoyo.



3

### Intervenir según la situación



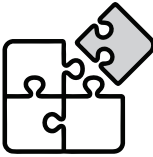
- Precisar los riesgos y condiciones de protección ante situación.
- Intervenir una vez esté claro el motivo de la llamada y la situación.

## ¿Cuáles estrategias generales permiten alcanzar los objetivos de la atención en línea?

Figura 2: Estrategias generales para la atención en línea

### Objetivos: apoyar, escuchar, orientar

- Mitigar el efecto psicológico de la situación de violencia.
- Apoyar en la adopción de estrategias de solución ante la situación.
- Aumentar la protección y capacidad de respuesta ante una situación de peligro.



### Estrategias

- Empatía
- Escucha activa
- Hacer preguntas
- Resumir
- Clarificar
- Parafrasear
- Dirigir
- Informar
- Normalizar
- Resignificar
- Reforzar
- Distraer

Fuente: Colegio Oficial de Psicología de Navarra (2020), (OMS, 2012) y (UNFPA/LACRO, 2020)

### ¿En qué consisten y cuál es la utilidad de emplear estas estrategias en la atención telefónica a víctimas/sobrevivientes de VbG?<sup>10</sup>

#### Empatía:

- Implica ponerse en el lugar de la otra persona para comprender la situación desde su perspectiva, sus sentimientos.
- Es importante sentir y mostrar disposición a apoyar a la persona en la solución de la situación que a ella le interesa.
- Lograr la empatía facilita la ejecución de las intervenciones.

#### Escucha activa:

- Implica la atención voluntaria a lo que la persona dice, cómo se siente y qué necesita, con la intención de captar la información, los sentimientos y necesidades que expresa.
- La finalidad es comprender a la persona y su situación.

**En la comunicación telefónica la palabra es la fuente primaria de información**

### Algunos recursos a emplear para estimular el diálogo

#### Repetición de palabras:

Consiste en devolver literalmente algunas palabras que la persona ha pronunciado para seguir la secuencia de la conversación.

10 . Estas estrategias resultan de una experiencia aplicada por el Colegio Oficial de Psicología de Navarra (2020) y referida en el artículo Atención Psicológica telefónica. COVID-19. Disponible en: <http://www.cop.es/uploads/PDF/ATENCIÓN-PSICOLOGICA-TELEFONICA-COVID19-COPNAVARRA.pdf>

- Ayuda a centrar a la persona en el contenido del mensaje, sobre todo cuando está expuesta a mucha ansiedad y angustia.
- También a señalar alguna incongruencia en el discurso.

Hacer preguntas:

- En una entrevista telefónica es importante tener claro el objetivo de las preguntas que hacemos antes de formularlas.
- Se deben hacer solo las preguntas que sean necesarias para facilitar la comunicación, crear un clima de confianza, evaluar la situación y apoyar a la persona.
- Podemos hacer dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.
  - » Preguntas cerradas, para focalizar en un tema, obtener una información concreta, redirigir la conversación si se corre el riesgo de perder la idea central, atraer a la conversación si la persona está retraída o se disocia.
  - » Preguntas abiertas, permiten a la persona narrar la situación y ventilar las emociones.

**Resumir, clarificar, parafrasear:**

- Se emplean para devolver/decodificar las expresiones de afecto de los mensajes y precisar la información.

**Dirigir:**

Es muy útil en situaciones de VbG para garantizar la seguridad y protección ante el riesgo de otros incidentes. Consiste en:

- Dar instrucciones claras y precisas.
- Mostrar una actitud de seguridad y control.
- Informar de la importancia de la instrucción.
- Evitar pedir permisos o sugerencias.
- No terminar con una pregunta, ni dando la posibilidad a un contraargumento.
- Reforzar positivamente el cumplimiento de la instrucción.

**Informar:**

- Tiene la intención de disminuir la incertidumbre y ansiedad que puede experimentar la víctima/sobreviviente ante la situación.
- Es importante evaluar qué información proporcionar, en qué cantidad y detalle y en qué momento.
- Ser sensibles a las necesidades de información que la persona tiene en cuanto a cantidad y profundidad.
- Respetar el ritmo en que la persona asimila la información y suministrar la información precisa.
- Describir la situación, sin opinar ni juzgar.

- Ofrecer mensajes positivos que fomenten la seguridad y confianza, sin generar falsas expectativas.

#### **Normalizar y resignificar:**

- Al normalizar una situación o experiencia narrada se trata de validar la experiencia de la persona como algo que puede ocurrir a otras, para devolverle el sentimiento de control de su situación y que pueda asumirla, procesarla y afrontarla. Esta estrategia se complementa con la resignificación.
- La resignificación busca ayudar a dar sentido a la vivencia de la persona, como parte de sus mecanismos para hacer frente a la situación y tomar el control.

#### **Distracción:**

- Se utiliza cuando la persona fija su atención en algún aspecto de su estado o de la situación que la paraliza, descontrola y/o interfiere con las actuaciones de ayuda o cuando la duración de la llamada se prolonga en el tiempo y toda la información relevante ya se ha proporcionado.
- Redirigir la conversación realizando un resumen de la situación y de las pautas o conclusiones.
- Finalizar la llamada recordando a la persona el plan establecido. Recuerde que los grupos en situación de vulnerabilidad son diversos por lo que tendrá que seleccionar las estrategias que más se acerquen y le permitan atender mejor las necesidades de las poblaciones que solicitan atención. De ahí la importancia de servicios centrados en la persona (Colegio Oficial de Psicología de Navarra, 2020).

#### **Recuerde, los grupos con mayor vulnerabilidad son:**

1. *Mujeres:* Los hombres también pueden estar expuestos a la violencia, pero las relaciones inequitativas de poder y los estereotipos de género hacen que mujeres de todas las edades, sean las principales víctimas de VbG, especialmente de violencia sexual, psicológica y física. Durante las situaciones de emergencia, los riesgos de sufrir VbG se incrementan para las mujeres, por encontrarse más expuestas, debido a las actividades de cuidado de sus familiares, la búsqueda de bienes o servicios para el grupo familiar y por hallarse en situación de alejamiento o pérdida de la red de apoyo familiar y otras redes de apoyo social. Por eso, en el regreso a la nueva normalidad es necesario el seguimiento a las situaciones de violencia que pueden haber estado presentes durante el distanciamiento social, lo cual implica que puede incrementarse el número de llamadas.

2. *Niñas, niños y adolescentes:* Durante situaciones de emergencia, los niños tienen mayor probabilidad de sufrir castigos físicos y violencia psicológica; mientras, en el caso de niñas y adolescentes, debido a la falta de protección familiar, tienen mayor riesgo de sufrir maltrato infantil y violencia sexual. Además, en esto influye el poco poder de decisión, el abuso de poder de los adul-

tos y condiciones materiales como el hacinamiento y bajos recursos económicos. En los escenarios familiares en los que existe VbG, son víctimas de las situaciones de violencia que ocurren entre los adultos, incluso cuando se haya disuelto el vínculo, en el caso de los padres se haya disuelto. Es muy importante estar atentos a cualquier signo en estos grupos, pues corren alto riesgo de que sus manifestaciones no sean adecuadamente identificadas y, por tanto, de estar sometidos a coerción, incluso por parte de familiares cercanos.

Entre las adolescentes, también debe tenerse en cuenta que pueden darse múltiples situaciones de violencia en el noviazgo. En el caso de aquellas que están unidas en parejas no formalizadas o matrimonios, pueden estar expuestas a diferentes formas de violencia, que pueden ocurrir simultáneamente sobre la misma persona. Al igual que en otros grupos, una persona adolescente, puede ser víctima de diferentes formas de violencia.

*3. Personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales (LGBTTI):* La transgresión de los roles de género establecidos desde la heteronormatividad, hace que estos grupos tengan mayor riesgo de sufrir discriminación y agresiones dentro de la familia, comunidad, escuela, en centros laborales y por quienes brindan apoyo ante una emergencia.

*4. Personas con discapacidad:* Tienen mayor probabilidad de ser víctimas de VbG según la discapacidad que presenten. Pueden poseer menor capacidad para defenderse, dificultad de expresarse, menor credibilidad de su relato, poco acceso a la información, dependencia de otras personas, baja autoestima, miedo a perder el vínculo y afecto de quienes les cuidan.

*5. Personas adultas mayores:* Son susceptibles de ser víctimas de violencia física, sexual, psicológica, abuso económico y desatención, debido a las concepciones discriminatorias en las familias.

#### **Para finalizar:**

- Ninguna forma de violencia se puede considerar como un problema privado. La VbG y las violencias en el escenario familiar laceran la dignidad de las personas víctimas y sobrevivientes, violan sus derechos humanos y su prevención corresponde a toda la sociedad.
- La violencia sexual, especialmente la violación y aquellas en que los actos involucren a niños, niñas y adolescentes, y/o en las que las víctimas hayan estado en contacto con los fluidos del agresor, requieren de atención urgente. Siempre que reciba solicitud de atención en los primeros 5 días de ocurrida la agresión sexual, derive a las víctimas hacia los servicios de salud sexual, la enfermera encuestadora o el epidemiólogo del área de salud, para recibir indicación de un tratamiento que permita prevenir los embarazos no deseados, las infecciones de transmisión sexual y el VIH. Las mejores oportunidades están cuando el inicio del tratamiento se realiza en las primeras

72 horas tras la agresión sexual. En caso de niñas, niños y adolescentes derive a los servicios de atención pediátrica de su área de salud. Ofrezca siempre esta información y refuerce la importancia de estos servicios.

*En caso de que considere que la víctima corre riesgo de nuevas agresiones sexuales o para la vida:*

- Comparta con quien accede al servicio la importancia de informar a las autoridades competentes como parte del protocolo de atención en línea.
- Explique la importancia de preservar la evidencia en caso que desee denunciar el hecho.

En los casos que sospeche de explotación sexual o trata de personas, debe saber que en el país existe Tolerancia Cero ante estos hechos y un Plan de Atención Nacional. Explique la importancia de informar a las autoridades competentes como parte del protocolo de atención en línea.



# Primera ayuda psicológica: fases de la atención en línea

La primera ayuda psicológica, en el contexto de esta guía, es una herramienta de apoyo, a corto plazo, para las personas que sufren afectación emocional por situaciones de violencia. Se dirige especialmente a minimizar la angustia y a acompañar a las víctimas a recuperar el control para la toma de decisiones. No todas las personas que utilizan la línea requieren de esta herramienta, pero el personal en servicio debe estar preparado para ofrecer la primera ayuda psicológica siempre que sea necesario.

La primera ayuda cuenta de varias fases. Estas se describen detalladamente para facilitar el uso de esta herramienta durante la prestación del servicio en línea.

## ***Primera fase: Encuentro en situación***

### **Actividades a desarrollar:**

- ***Recibimiento:*** Presentarse y pedirle permiso para iniciar la entrevista. Separarse a 3 cm del teléfono para lograr la claridad en la comunicación. Solicitar datos para el registro (Anexo 2). Explicar a la persona que llame cómo funciona la línea telefónica: la información que se comparta será absolutamente confidencial, anónima, asegurarle que tendrá orientaciones y ayuda y, de ser necesario, informaciones acerca de dónde dirigirse para recibir apoyo, así como la posibilidad de recibir seguimiento adecuado. Podría preguntarse el tiempo de que se dispone antes de proceder a la entrevista. Puede que la persona tenga pocos minutos para la llamada.
- ***Realizar entrevista informativa:*** Hacerle saber el tiempo aproximado que durará la entrevista (entre 15 y 45 minutos). Asegurarle que la intención de la entrevista es aliviar sus malestares emocionales. Animar a la persona a hablar sobre su situación, pero sin presionarla.
- ***Explorar:*** Obtener los antecedentes personales e historia psicobiográfica. Indagar acerca de la ayuda que espera recibir y sus expectativas. Haga que la persona sienta que es comprendida. En caso de que considere que la víctima requiere de protección, debe comunicárselo e informarle los pasos que dará.
- ***Contención emocional:*** Finaliza la primera fase proporcionándole serenidad, estrategias y recursos para que logren identificar, nombrar, procesar, integrar y verbalizar coherentemente lo que está sucediendo. Para que, de acuerdo con las circunstancias, recupere la sensación y la certeza de que cuentan con seguridad y su integridad está protegida.

### Ejemplos de preguntas:

- ¿Qué ocurrió que usted ha acudido ahora a utilizar la línea?
- ¿Qué es lo que le preocupa?
- ¿De qué manera le puedo ayudar?
- Ha dado un paso muy importante haciéndolo (apoyar).
- Entiendo por lo que me dice que no le gusta lo que le está sucediendo (deducir).
- ¿Cuáles son los temas de los que tenemos que hablar para que yo pueda saber lo que usted necesita?
- ¿Qué necesita para resolver su situación?
- ¿Podría contarme un poco más acerca de esta situación de violencia que está viviendo?
- ¿En qué momento el problema ha sido más intenso o le ha afectado más?
- ¿Y en qué momento le ha afectado menos o ha sido menos intenso?
- ¿Quiere decir con...y eso le produce malestar? (comprobar).
- ¿Cómo ha afectado la violencia su vida en general?
- ¿Cómo enfrentó la situación en aquella ocasión?
- ¿Valore usted si fue acertado ese modo de afrontar el evento en esos momentos?
- ¿Por qué considera que el modo de afrontar el evento en aquella ocasión no es conveniente utilizarlo ahora?

### *Segunda fase: Evaluación de la situación*

Se realiza en el curso de la misma entrevista informativa, durante la atención en línea. Su objetivo es que la víctima entienda que se encuentra viviendo una situación de violencia y cuáles son sus consecuencias.

#### **Actividades a desarrollar:**

Realizar una búsqueda activa de indicadores de violencia (físicos, psíquicos, incidentales, comportamentales, de aislamiento, sociales, económicos y sexuales).

Reconocer las microviolencias a lo largo de su historia de la violencia.

#### **Ejemplo de cómo hacer:**

- “Comprendo que para usted debe ser muy difícil hablar de su problema...”.
- “No se preocupe, tómese su tiempo y hable cuando crea conveniente...”.
- “Puedo imaginar qué tan duro y penoso es para usted lo que viene pasando...”.
- ¿Qué ha hecho cuando han ocurrido los malos tratos? ¿Qué ha intentado hacer?

- ¿Ha obtenido resultados?
- Se le explica cómo ha llegado hasta esta situación, el proceso que ha pasado para convertirse en víctima, cómo se desarrolla el ciclo de la violencia.
- Valorar el tipo y patrón de la violencia y la seguridad de la víctima. Este análisis va más allá de la simple descripción del evento, o los eventos, y la comprensión de la experiencia vivida. Debe enfocarse, además, en la forma en que experimenta la situación y el sentido personal que le atribuye, en el contexto donde se presenta.
- Se influye en la necesidad de desmontar la trampa de inmutabilidad (“nada va a cambiar”).
- El agravamiento de la violencia hacia la mujer por parte de su pareja está determinado por una serie de hechos y/o comportamientos del maltratador o de la maltratada que constituyen también señales de alerta (ver más adelante la Figura 3: Señales de Alerta).

#### **Técnicas a utilizar:**

- Infundir esperanzas realistas respecto al futuro, al orientar su derivación a otros niveles del sistema.
- Orientar técnicas respiratorias o de relajación que faciliten el control emocional.
- El orientador o la orientadora debe tener en su poder la legislación jurídica vigente, para, de ser necesario, leerla a la persona que demanda orientación o atención.
- El apoyo informativo-emocional, encaminado a elevar la confianza en sí mismos para la modificación de conductas de riesgo y la disminución de sus reacciones emocionales desagradables.
- La persuasión que implica el empleo de elementos racionales sobre la comprensión de la probabilidad de enfermar y el control percibido para asumir conductas protectoras.
- Apoyo ambiental. Poner a disposición otros recursos (ver Mapa de Servicios).

### ***Tercera fase: Alternativas de actuaciones***

#### **Actividades a desarrollar**

- Consensuar todas las decisiones y no precipitarse, esperar, acompañar y asesorar, para que sea la persona quien decida cuando se encuentre preparada.
- Seguir un principio básico de la intervención que es “dejar a las personas hacer por ellas mismas todo lo que les sea posible”, incluso la generación de posibles soluciones.

- Algunas preguntas pueden ayudar a la persona a buscar posibles soluciones: ¿Qué pasaría si se intentara algo diferente?, ¿qué cree que haría alguien que estuviera en su situación? ¿cómo afrontar esa situación? ¿cuál cree que sea la opción más conveniente para usted?
- También se deberá trabajar en preparar el enfrentamiento de los obstáculos que se pudieran presentar.
- Las necesidades más apremiantes deberán ser enfrentadas con pasos concretos, acordados con el sujeto.
- Luego de acordar una solución, deberá volver a discutirse si es adecuada al problema. De no serlo, es posible que no se haya discutido adecuadamente algún obstáculo, o que la solución no dé real respuesta al problema. Muchas veces el personal que atiende la Línea debe ser capaz de hacer que quien llama vuelva a considerar caminos que ya había descartado.
- Apreciar su percepción y recepción de los recursos ambientales de apoyo social y familiar existentes, distinguiendo los aspectos estructurales (actitud para ofrecerlo) y lo funcional, relativo a la calidad.
- Es posible que la víctima no reconozca los apoyos potenciales y reales con los que cuenta ante esta situación, a causa de que la eficiencia de su percepción está matizada por factores subjetivos, entre ellos, el pobre autoconcepto y el sentimiento de que no es capaz de manejar la situación que vive.
- Convencer de la necesidad de apoyo y ayuda para terminar con la violencia. Percibir apoyo favorecerá el estado psicológico de quien demanda el servicio.
- Ayudar a examinar los pros y los contras para que la persona que llama pueda realizar el balance decisional de las alternativas de solución, con orden de prioridad.
- Iniciar la elaboración de planes y metas futuras.
- Valorar la derivación del caso según la situación.

Técnicas posibles a utilizar:

**Además de las descritas anteriormente puede emplear:**

- **Ensayo emocional:** El solo hecho de pensar de antemano las posibles respuestas le ayudará a afrontar mejor cualquiera de ellas. Al haber pensado qué puede suceder tendrá mejor preparación para lo que sucede realmente. Este ensayo emocional mejora la respuesta porque la reacción será más reflexiva y madura.
- Sugerir la práctica de técnicas de autocontrol emocional (respiración y relajación).

## Cuarta Fase: Retroalimentación

### Actividades a desarrollar:

El modo de terminar la llamada influirá en la sensación de confidencialidad que el sujeto tenga y en que sienta que el servicio puede ayudarle en un momento futuro, pudiendo volver a llamar sin ningún problema.

Se considera adecuado que quien atiende la Línea cierre la llamada con un resumen de lo más importante de la conversación, incluyendo:

- El reconocimiento y la aceptación de los sentimientos de quien accede al servicio.
- Una reseña de la información relevante que se haya dado.
- Confirmar con la persona que cuenta con toda la información relacionada con otros servicios que le puedan ayudar.

Algunas preguntas para corroborar esta información podrían ser las siguientes:

- ¿Cree que necesitamos conversar de algo más acerca de su situación?
- ¿He sido clara/o con la información que le he proporcionado o necesita que le aclare algún punto en particular?
- ¿Le parece bien si damos por terminada esta entrevista?

### Ejemplo:

"...Bien, pienso que deberá comenzar a enfrentar su problema, tal como usted lo ha decidido", "la solución ya comenzó al habernos llamado, le felicito".

- Aclarar y ayudar a ordenar las ideas para que la mujer pueda visibilizar la discrepancia entre la realidad que vive y los objetivos que quiere conseguir. Para ello es importante que pueda entender las consecuencias que el maltrato ha tenido en su vida.
- Es importante siempre cerrar el diálogo con mensajes positivos:
  - "Nadie merece ser maltratada en ninguna circunstancia."
  - "Existen muchas mujeres que han vivido lo que usted y han logrado superar esta situación."
  - "Es usted una persona con gran valor, gracias por compartirme su situación."
  - "Existen leyes que la protegen porque la violencia es un delito."
  - "La violencia no es su culpa, es responsabilidad absoluta de su agresor."
  - "No está sola, ni es la única persona que vive esto. Hay especialistas que la pueden apoyar."
  - "Comprendo lo que le sucede."

- También se le debe precisar que, a partir de ese momento, la decisión de poner en práctica las soluciones que se acaban de discutir está en sus manos. Por último, sugerirle que repita la llamada si lo considera necesario.
- Identificar lo que espera conseguir si lleva a cabo las alternativas de afrontamiento que ha manifestado.
- Reforzar sus capacidades en el reajuste al medio.
- Concretar las informaciones educativas y orientaciones psicológicas.
- Explorar la satisfacción con el servicio.

Despedir de forma cálida, que transmita la confianza de que una vida diferente le espera.

# Señales de alerta

Las señales de alerta son aquellos signos que permiten identificar la presencia de violencia basada en género, a la vez que posibilitan a quienes prestan los servicios evaluar el riesgo de las víctimas y prevenir que se reiteren los hechos violentos y, con estos, el riesgo para la vida de las víctimas. Estas señales van a guiar la conducta de las personas que brindan la atención, en lo concerniente a las necesidades de las víctimas y la derivación a aquellos servicios que cuentan con la capacidad de intervenir para evitar las consecuencias de la VbG.

Figura 3: Señales de alerta

## Identificación de signos y señales de alerta e indicadores de riesgo vital

### Signos y señales de alerta

- **FÍSICOS:** traumatismos, hematomas, quemaduras, infecciones de transmisión sexual, cefaleas, palpitaciones, trastornos digestivos y del sueño, astenia.
- **PSÍQUICOS:** Tensión, angustia, miedo, confusión, abuso de sustancia, trastornos de la alimentación, disfunciones sexuales.
- **SOCIALES:** aislamiento, bajas laborales a repetición.
- **ACTITUD:** angustiada, triste, sumisa, respuestas evasivas, temerosas, anulación de citas concertadas, incumplimientos terapéuticos, visitas reiteradas a los servicios de salud, separaciones frecuentes, solicitud de psicofármacos.



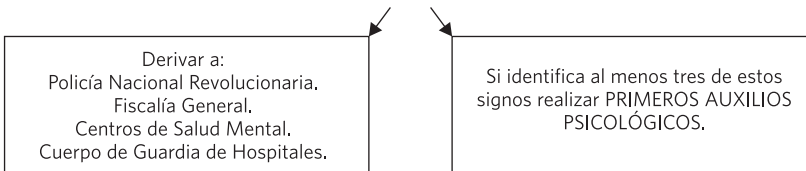
### Indicadores de riesgo vital

- Temor por su seguridad y por su vida.
- Consumo de drogas o abuso de alcohol por la pareja.
- Aumento de la frecuencia, intensidad y gravedad de los episodios violentos y ocurrencia fuera del domicilio.
- Malos tratos a hijos u otros miembros de la familia.
- Cambios en la situación laboral del agresor.
- Violencia sexual.
- Lesiones graves.
- Fracaso de los sistemas de apoyo familiares y sociales.
- La mujer tiene planeado abandonarlo o divorciarse en un futuro cercano.

### Signos de alarma de riesgo suicida

*Euforia tras un periodo de desesperanza. Accidentes múltiples. Existencia de remordimientos. Autocrítica exagerada. Desesperanza. Discurso con contenidos suicidas.*

### ANTE LOS SIGNOS DE ALERTA Y RIESGO VITAL



Fuente: López L y col, 2019





# Primeros auxilios psicológicos

Se refiere a los primeros auxilios psicológicos que se producen en una situación de crisis, acciones de contención psicológica que se realizan para estabilizar una situación crítica y no necesariamente son brindados por profesionales de la psicología o de la salud.

En el caso de las situaciones de violencia, puede ser un recurso a utilizar por actores sociales comunitarios, la policía, vecinos, trabajadores sociales y otras personas cercanas a las víctimas y sobrevivientes.

**Tabla 1: Primeros auxilios psicológicos**

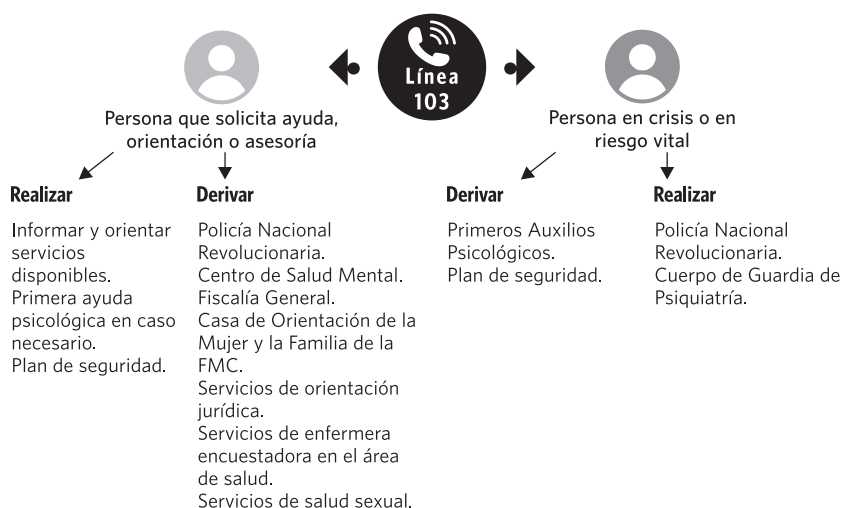
Componentes	Objetivos	Acciones
Realizar contacto psicológico	Sintonizar con los sentimientos y emociones de la persona en crisis.	Permitir el desahogo emocional. Se le invita a hablar sobre el suceso. Escuchar como la persona está vivenciando la crisis. Establecer pautas reflexivas y referirse a los sentimientos encontrados.
Indagar acerca de las dimensiones del suceso	Se enfoca en tres dimensiones: presente, pasado inmediato y futuro inmediato.	Preguntar: Sobre el presente: ¿Qué sucedió? ¿Cómo te sientes? ¿Qué puedes hacer? Sobre el pasado inmediato: ¿Quién? ¿Cuándo? ¿Dónde? y ¿Cómo? Futuro inmediato: Consecuencias.
Explorar posibles soluciones	Identificar posibles soluciones inmediatas.	Conducir a la persona en la búsqueda de posibles soluciones, y los obstáculos para realizarlas.
Comenzar acciones concretas	Estimular a la persona a realizar acciones concretas.	Facilitar la toma de decisiones. En caso de que peligre la vida, asumir una actitud directiva.
Cierre	Retroalimentación.	Comprobar si se lograron los propósitos de los primeros auxilios psicológicos.



# Ruta Crítica

La Organización Mundial de la Salud define la ruta crítica como el proceso que se construye a partir de las decisiones y acciones que ejecutan las mujeres, así como también con las respuestas encontradas en la búsqueda de soluciones, cuando deciden romper el silencio (Noe de Teitelbaum S, Ale V, Sampayo MC, Hurtado C, 2009). La figura propone la ruta a seguir ante una situación de crisis o riesgo vital y qué hacer ante una demanda de ayuda, orientación o asesoría por parte de quienes prestan servicio en la línea.

**Figura 4: Ruta Crítica de la línea 103**



Recuerde que un plan de seguridad se conforma con aquellas acciones que van a permitir a las víctimas estar preparadas para minimizar los riesgos de las agresiones, cuando conviven con sus agresores. Son los tips que van a marcar, en muchos casos, la diferencia en cuanto a preservar la vida. Las víctimas pueden requerir de apoyo profesional:

- 1) Aporte los teléfonos de la policía, fiscalía y oriente preservar aquellos teléfonos de vecinos y familiares que puedan brindar ayuda inmediata.
- 2) Acompañe a la víctima a establecer algún código de comunicación con vecinos cercanos o actores sociales de la cuadra.
- 3) Recomiende ubicar todos los artículos de primera necesidad en un espacio de fácil acceso, por si requiere salir del domicilio con rapidez.

En el caso de que existan personas a su cargo, atender las necesidades. Tenga en cuenta que niños, niñas y adolescentes son víctimas también de la VbG.



# Recopilación de datos

La recopilación de datos sobre VbG es de gran utilidad para mejorar la prestación de los servicios y para el diseño de políticas basadas en evidencias.

- Los datos sobre las personas sobrevivientes y los incidentes de VbG están subregistrados. El miedo al estigma o las represalias, la disponibilidad y accesibilidad a servicios confiables, la falta de conciencia sobre los beneficios de buscar atención son algunas de las razones por las que las personas acuden poco a los servicios. Los datos permiten conocer la magnitud de la VbG y su cualificación. Sin embargo, en la prestación de servicios de prevención y atención a la VbG, el principio que debe primar es el de no dañar.
- Los datos deben recogerse y/o compartirse solo con el consentimiento informado completo de las personas que demandan el servicio.
- Se deben recopilar, almacenar, analizar y compartir de manera segura y ética.
- Los datos personales tienen que ser protegidos todo el tiempo y solo se compartirán con aquellas personas autorizadas.
- Los datos sobre la persona sobreviviente/ situación deben ser recogidos de modo que se limite la identificación y, si es compartida para el análisis o elaboración de reportes, no pueden aparecer aquellos que permitan identificar a las personas.
- La información con los datos que identifican a las personas (por ejemplo, informe de remisión del caso a otro servicio, datos relevantes del expediente del caso) serán solo compartidos en el contexto de una remisión a otros servicios, dentro o fuera del sector y con el consentimiento de la persona.
- Los datos se deben recopilar cuando están claros los objetivos y la justificación de su recolección, si no se compromete la seguridad, la confidencialidad y privacidad de las personas (ONUMUJERES, PNUD, OMS, OIM, UNOHCR, UNODC, OCHA, UNFPA, UNICEF, 2020).

Antes de compartir los datos, se debe establecer un acuerdo en colaboración con el personal en servicios para determinar cómo se compartirán, protegerán, usarán y con qué propósito (UNFPA, 2019).

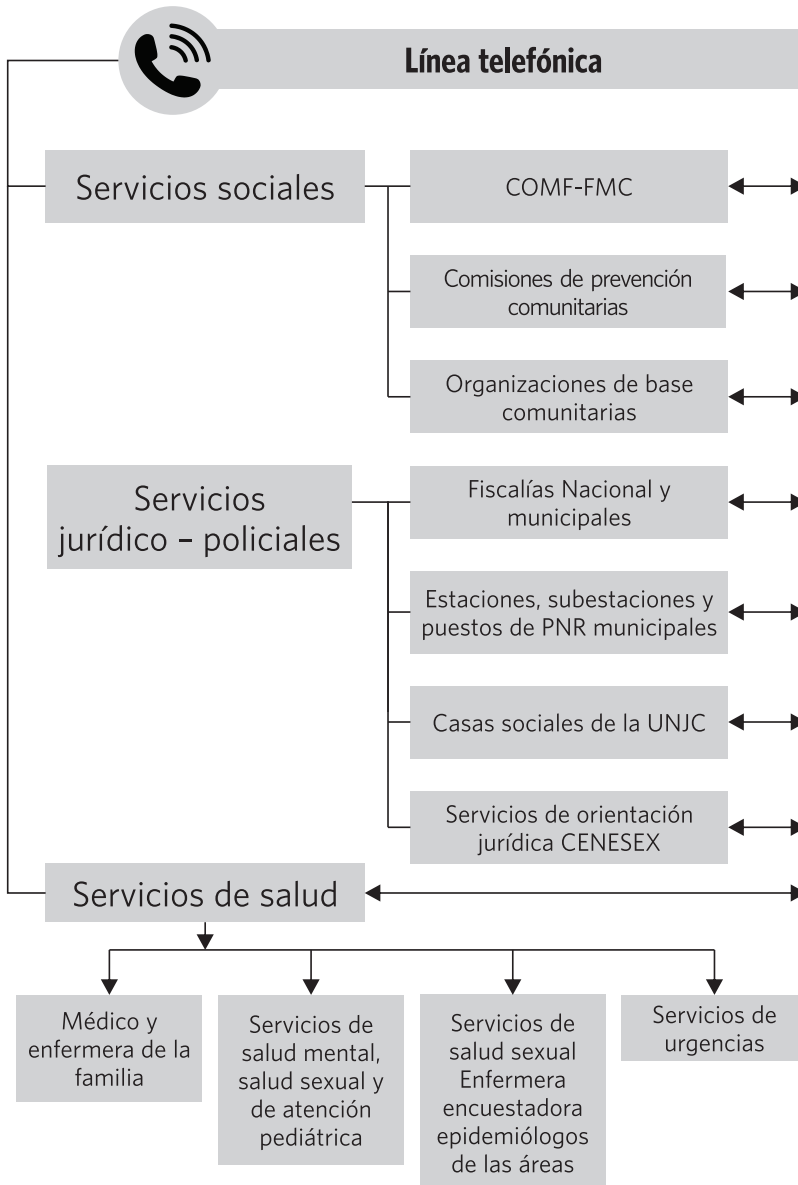
## Algunos datos que pudieran recogerse en los servicios:

- Sobre la persona que demanda el servicio.
  - » Condición en relación con el acto de violencia: víctima/sobreviviente, testigo (red de apoyo), perpetrador.

- » En la medida de lo posible: edad, sexo o identidad de género.
- Forma de violencia.
- Tipo de intervención realizada: información, orientación, consejería, derivación a otros servicios ¿cuáles? (Ver anexo 2).

# Mapa de Atención telefónica y de servicios

Figura 5: Mapa de Servicios



## Mapa de Servicios

El mapa de servicios telefónicos tiene la finalidad de apoyar el trabajo de quienes prestan los servicios en línea. Ofrece los teléfonos de la policía, la fiscalía, las casas sociales de la Unión de Juristas y las sedes municipales de la FMC, espacios en los cuales las personas afectadas por la violencia basada en género pueden encontrar atención. Es un recurso de utilidad para la derivación de casos según las necesidades y una vía para el intercambio ético de información que garantice la protección de víctimas y de las personas a su cargo.

<b>Pinar del Río</b>			
Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Sandino	48 722116	48 422446-48 423861	48 423428
Mantua	48 723314	48 495286	48 495367
Minas de Matahambre	48 723317	48 646345	48 646201
Viñales	48 723307	48 793225-48 695595	48 793192
La Palma	48 723308	48 732217	48 733280
Los Palacios	48 723309	48 547266	48 547267
Consolación Sur	48 723305	48 812848	48 813722
Pinar del Río	48 723400-48 752525	48 755015-48 750794	48 752859
San Luis	48 723313	48 797516	48 797132
San Juan y Martínez	48 723314	48 798149	48 798469
Guane	48 723315	48 497388	48 402365
Dirección provincial de Promoción de Salud		48 754296	
Dirección provincial de la FMC		48 755763 -62-61	
Casa social de la Unión de Juristas		48 754537	

## Artemisa

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Bahía Honda	48 668119	48 668517	48 668209
Maríel	47 392321	47 392349	47 392501
Guanajay	47 307232	47 306149	47 306710
Caimito	47 319231-47 319811	47 319391	47 319110
Bauta	47 372424	47 372462	47 372352
San Antonio de los Baños	47 382111-47 389513	47 384087	47 382018
Güira de Melena	47 423636-47 424606	47 423979	47 423985
Alquizar	47 419114	47 418427	47 418160



Artemisa	47 232557	47 365785 - 47 365786	47 365442
Candelaria	48 598137-48 598101	48 598346	48 598201
San Cristobal	48 522507-48 523412	48 522664	48 523198
Dirección provincial de Promoción de Salud		47 366509	
Dirección provincial de la FMC		47 344732	

## Mayabeque

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Batabanó	47 588351	47 588316	47 588516
Bejucal	47 681484	47 681170-47 681632	47 681585
Güines	47 522435	47 523081-47 523055 47 524798	47 524526
Jaruco	47 874287	47 873985-47 874854	47 873153
Madrugá	47 815454	47 815618-47 814567 47 814063	47 815418
Melena	47 505116	47 505167-47 505875	47 505561
Nueva Paz	47 544282	47 544332-47 544919	47 544318
Quivicán	47 425597	47 425566	47 425407
San José	47 862660	47 863201-47 863126 47 863070	47 862139
San Nicolás de Bari	47 562373	47 562111	47 562130
Santa Cruz del Norte	47 293306	47 293277-47 293193	47 294138
Dirección provincial de Promoción de Salud		47 867506	
Dirección provincial de la FMC		47 860837	

## La Habana

Municipios	Estaciones y Sub Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
La Lisa	7 2628618	7 2501930-7 2712645 7 2629965-	7 2601855
Arroyo Naranjo	Estación Arroyo Naranjo 7 6431872 Puesto PNR Managua 7 6098123	76439214_13 7 6439213-7 6432 014	7 6448624
Playa	Sub Estación 7ma y 62 7 2140152 Sub Estación Siboney 7 2710059 Sub Estación Santa Fé 7 2097565	7 2066125 7 2065375_74	7 2037962
Habana Vieja	7 8663706	7 8604352-7 8604306 7 8626187	7 8626469
Marianao	7 2620655	7 2606655-7 2602335 7 2611919-7 2602635 7 2603585	7 2600140
San Miguel del Padrón	7 6918625	7 6916306-7 6916314 76911154	7 6916010
Cerro	7 8700116	7 8780896-7 8784537 7 8780897-7 8783832	7 8701312
Guanabacoa	7 7970640	7 7970868-7 7970798 7 7979806	7 7979983
Habana del Este	Estación Alamar 7 7623661 Sub Estación Cojimar 7 7663374 Sub Estación Guanabo 7 7962143	7 7650328-7 7651358	7 7656300
10 de Octubre	7 6983374	7 6995031-7 6995058 7 6992302-7 6900994	7 6394316
Plaza de la Revolución	7 8301116	78327460-78304630 78312362	7 8334505 7 8361475
Centro Habana	7 8663707	7 8615536 - 7 8615532	7 8625118

Boyeros	Estación Boyeros 7 6832116 / Sub Estación Calabazar 7 6455134 / Sub Estación Altahabana 7 6443915 / Sub Estación Wajay 7 6455128	7 6838657-7 6839085	7 6833250
Regla	7 7944800	7 7940408-7 7978075 7 7940859	7 7978004
Cotorro	7 6822116	7 6822639-7 6827414 7 6822757	7 6822966
Dirección provincial de Promoción de Salud		7 2605938	
Dirección provincial de la FMC		7 8311536	
Casa social Unión de Juristas		7 2066838	
Sede Nacional UNJC (UNIÓN NACIONAL DE JURISTAS DE CUBA)		78327562 ext. 105	

## Matanzas

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Matanzas	45 252273	45 242192 - 45 243962	45 244509
Limonar	45 232229	45 235247	45 235265
Jovellanos	45 812230	45 812517	45 812467
Perico	45 372187	45 377392	45 377131
Colón	45 312231	45 316245	45 313333
Los Arabos	45 372232	45 379395	45 379318
Unión de Reyes	45 412225	45 412695	45 412223
Pedro Betancourt	45 892234	45 89-8243	45 898481
Jaguey Grande	45 912165	45 912395	45 912788
Ciénaga de Zapata	45 982236	45 987204	56200479
Calimete	45 372233	45 375192	45 375309
Martí	45 562228	45 569285	45 569149
Cárdenas	45 522226 - Estación Varadero 45 615509	45 521670 - 45 612882 - 45 612725	45 522239
Dirección provincial de Promoción de Salud		45 243673	
Dirección provincial de la FMC		45 244509	
Casa social Unión de Juristas		45242237	

## Cienfuegos

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Aguadade Pasajeros	43 562439	43 562517	43 562244
Rodas	43 549422	43 544321	43 549124
Palmira	43 544233	43 579284	43 544333
Lajas	43 579122	43 493501	43 579182
Cruces	43 572134	-	43 572151
Cumanayagua	43 493145	43 572783	43 493439
Cienfuegos	43 525180	43 513475	43 518161
Abreus	43 540219	43 540598	43 540183
Dirección provincial de Promoción de Salud		43 526683	
Dirección provincial de la FMC		43 525511	
Casa social Unión de Juristas		43 513606	

## Villa Clara

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Corralillo	42 213706 - 42 213839	42 686339	42 686424
Manicaragua	42 213708	42 491205	42 491231
Quemado de Güines	42 213710	42 697269	42 697132
Camajuaní	42 213704	42 481987	42 481057
Ranchuelo	42 213711	42 451519-42 452014	42 451931
Encrucijada	42 213707	42 892232	42 893407
Caibarién	42 212309 Estación Cayo Santa María 42 350144-42 350273	42 363313	42 363408
Placetas	42 213709	42 882495	42 882221
Sagua la Grande	42 213713	42 665520-42 663110	42 664438
Cifuentes	42 213705	42 695489	42 695515
Santo Domingo	42 213714-42 212519	42 402496	42 402248
Remedios	42 213712	42 395243	42 396071
Santa Clara	3ra Estación 42 213850 4ta Estación 42 213830 5ta Estación 42 213964	42 202536-42 207922 42 212571	42 202080 42 204375
Dirección provincial de Promoción de Salud		42 215057	
Dirección provincial de la FMC		42 207536 al 39	
Casa social Unión de Juristas		42 204749	

## Sancti Spíritus

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Yaguajay	41 343162	41 552684	41 552440
Jatibonico	41 344500	41 882135	41 882370
Taguasco	41 845971	41 845203	41 845900
Cabaiguán	41 343164	41 663467	41 663484
Fomento	41 343157	41 461503	41 461235
Trinidad	41 343163	41 993813	41 996399
Sancti Spíritus	41 343614	41 322838-41 327243	41 325530
La Sierpe	41 343158	41 434210	41 434128
Dirección provincial de Promoción de Salud		41 328005	
Dirección provincial de la FMC		41 329691	

## Ciego de Ávila

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Baraguá	33 273233-33 435290	33 435466	33 435197
Bolivia	33 273227-33 699846	33 659294	33 659193
Ciego de Ávila	33 273370	33 225460	33 222010
Ciro Redondo	33 273234-33 536446	33 536117	33 536247
Chambas	33 273229-33 577126	33 577395	33 577510
Florencia	33 273230-33 559131	33 559462	33 559121
Majagua	33 273231-33 399564	33 399388	33 399198
Morón	Estación 33 273669 33 504303 Estación Cayo Coco 33 273500-33 307307	33 504606 33 503827	33 504223
Primero de Enero	33 273228-33 622393	33 622414	33 622371
Venezuela	33 273232-33 491236	33 491163	33 491650
Dirección provincial de Promoción de Salud		33 222212 / 33 202062	
Dirección provincial de la FMC		33 223457	
Casa social Unión de Juristas		33 214843	

## Camagüey

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Camagüey	3ra Estación 32 278301 32 27 7316 1ra Sub Estación 32 277815-32 293028 2da Sub Estación 32 278121-32 299192	32 291032	32 293432
Céspedes	32 569212-32 568200	32 569161-32 568139	32 569145
Sierra de Cu- bitas	32 615630-32 615125	32 615291	32 615149
Esmeralda	32 673444-32 673006	32 673485-32 674991	32 673381
Florida	32 513117-32 514111	32 513270-32 515616 32 515451	32 513389
Guáimaro	32 812217-32 813144	32 812572-32 812082	32 812444
Jimaguayú	32 243982-32 399405	32 399186	32 399582
Minas	32 696222-32 696208	32 696239	32 696584
Najasa	32 864181-32 864161	32 864209	32 864142
Nuevitas	32 413078-32 414116 Estación Santa Lucia 32 336677-32 336225	32 412473	32 412543
Santa Cruz del Sur	32 852914-32 852664	32 852601-32 853537	32 852623
Sibanicú	32 380741-32 380612	32 380590	32 380718
Vertientes	32 307315-32 307850	32 307480	32 307197
Dirección provincial de Promoción de Salud		32 296545 - 32 258570 - 32 268952	
Dirección provincial de la FMC		32 211570	
Casa social Unión de Juristas		32 242826	

## Las Tunas

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Manatí	31 302505	31 222651-31 221736	31 221444
Puerto Padre	31 302506	31 513248-31 515243	31 513406
Jesus Menéndez	31 302507	31 582889	31 582857
Majibacoa	31 302257	31 288463	31 288118
Las Tunas	31 302472	31 371286-31 371287 31 345388	31 344573
Jobabo	31 302503	31 627787-31 627330	31 627361
Colombia	31 302502	31 625834-32 625628	31 625351
Amancio	31 302501	31 692745-31 692187	31 692619

Dirección provincial de Promoción de Salud	31 344773 - 31 344496
Dirección provincial de la FMC	31 342224
Casa social Unión de Juristas	31 349790

## Holguín

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Urbano Noris	24 381323	24 381367	24 381301
Holguín	Estación 24 403426 2da Sub Estación 24 403432 Sub Estación 24 403335 4ta Sub Estación 24 403434 Sub Estación San Andrés 24 255134	24 422577	24 451093
Frank País	24 588188	24 588538	24 588302
Antilla	24 888222	24 888388	24 888686
Sagua de Tánamo	24 587222	-	24 587248
Rafael Freyre	24 850225	24 850366	24 850212
Gibara	Estación 24 844431 Sub Estación Velazco 24 864121	24 844543	24 844418
Cueto	Estación 24 298321 24 298322 Sub Estación Marcané 24 280136	24 357519	24 298134
Calixto García	24 357225	24 357519	24 357212
Báguano	Estación 24 377235 Sub Estación Tacajó 24 366160	24 377186	24 377212
Cacocum	Estación 24 327108 / Sub Estación Maceo 24 339188	24 327692	24 327335
Moa	24 606204	24 607963-24 606221	24 606681 (CDR)
Mayarí	Estación 24 502116 Sub Estación Guaro 24 596122 Sub Estación Levisa 24 526316-24 526609 Sub Estación Pinares de Mayarí 24 521407	24 503465	24 503676
Banes	Estación 24 802516 Estación PNR Guardala- vaca 24 430116	24 802323	24 803577
Dirección provincial de Promoción de Salud		24 462442	
Dirección provincial de la FMC		24 461967	
Casa social Unión de Juristas		24 423076	

## Granma

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Río Cauto	23 486750-23 825416	23 825241	23 825192
Cauto Cristo	23 486748-23 327115	23 327163	23 327189
Jiguaní	23 486752-23 366326	23 366414	23 366405
Bayamo	23 486655-23 481536 23 486790	23 426565-23 424511 23 411632-23 427416	23 426414
Yara	23 486760-23 588266	23 58 8132-23 588869 23 588871	23 588467
Manzanillo	23 552104-23 574201 23 552119	23 575541-23574622 23 572117	23 574800
Campechuela	23 486762-23 587121	23 587336	23 587136
Media Luna	23 486765-23 593120	23 593229	23 593604
Niquero	23 486769-23 592639	23 592538	23 592128
Pilón	23 486767-23 594493	23 594341	23 594105
Bartolomé Masó	23 486758-23 565441	23 56 5426-23 56 5194	23 565429
Buey Arriba	23 486756-23 343304	23 343465	23 343301
Guisa	23 486754-23 391217	23 391348	23 391138
Dirección provincial de Promoción de Salud		23 428040	
Dirección provincial de la FMC		23 426612	
Casa social Unión de Juristas		23 411707	

## Santiago de Cuba

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Santiago de Cuba	1ra Estación 22 666386 22 632816 2da Estación 22 666167 3ra Estación 22 666173-22 622211	22 626008	22 623583
Guamá	22 693635-22 326390	22 326303	22 326195
Tercer Frente	22 693725-22 566116	22 566438	22 566110
Mella	22 693633-22 457116	22 457294	22 457339
Songo - La Maya	22 693636-22 378116 22 378416	22 378642	22 378328
Contramaestre	22 693634-22 588116	22 589249	22 589406
Segundo Frente	22 693637-22 425516	22 425593	22 425726
San Luis	22 693640-22 693723	22 482335	22 482441
Palma Soriano	22 502222-22 501111 22 501160	22 502121	22 502430 22 502679



Dirección provincial de Promoción de Salud	22 658346-22 623110
Dirección provincial de la FMC	22 651178
Casa social Unión de Juristas	22 653029-22 652230

## Guantánamo

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Guantánamo	21 303412	21 382201-21 383575	21 322915
Yateras	21 303517	21 835514	21 835345
Maisí	21 303504	21 689323	21 689339 21 689417
Imías	21 303514	21 880192	21 880201
San Antonio del Sur	21 303516	21 877315	21 877167
Niceto Pérez	21 303519	21 593286	21 593240
Manuel Tames	21 303518-21 303454	21 476160	21 398274
El Salvador	21 303503	21 294268-21 294396	21 294590
Caimanera	21 499116	21 499012	21 499394
Baracoa	21 646111	21 641637	21 652592
Dirección provincial de Promoción de Salud	21 327467		
Dirección provincial de la FMC	21 323024-21 323046		
Casa social Unión de Juristas	21 323515		

## Isla de la Juventud

Municipios	Estaciones de la PNR	Fiscalías	FMC
Isla de la Juventud	Estación PNR Municipal 46 303318-46 303406 Puesto La Fe 46 397043 Puesto Demajagua 46 399351	46 323005-46 323758	46 322204
Dirección de Promoción de Salud	46 327575		
Dirección municipal de la FMC	46 322204		
Casa social Unión de Juristas	46 321840		



# Referencias bibliográficas

- CEM/FMC; ONEI (2018). Informe de Resultados de La Encuesta Nacional de Igualdad de Género. La Habana: Editorial de la Mujer.
- CEPAL (2019). La medición del feminicidio. Observatorio de igualdad de Género de América Latina y el Caribe CEPAL. Disponible en: <https://org.cepal.org/es/indicadores/femicidio>.
- Colectivo de autores (2020). Orientación psicológica en grupos WhatsApp. Integración Académica en Psicología, 8. Número 23. (23). Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/342669232\\_Orientacion\\_psicologica\\_en\\_grupos\\_de\\_WhatsApp/comments?focusedCommentId=5f0394ccc89e7a0001d3b155&slidffc=0](https://www.researchgate.net/publication/342669232_Orientacion_psicologica_en_grupos_de_WhatsApp/comments?focusedCommentId=5f0394ccc89e7a0001d3b155&slidffc=0). Recuperado: 6/7/2020
- Colegio Oficial de Psicología de Navarra (2020). Atención psicológica telefónica. COVID-19. 1 de julio. Disponible en: <http://www.cop.es/uploads/PDF/ATENCION-PSICOLOGICA-TELEFONICA-COVID19-COPNAVARRA.pdf>
- Constitución de la República de Cuba. (2019). Disponible <http://media.cubadebate.cu/wp-content/uploads/2019/01/Constitucion-Cuba-2019.pdf>
- Guterres, A. (5 de abril de 2020). Declaración del Secretario General sobre la lucha contra la violencia de género y el COVID-19. Disponible en: <https://www.un.org/sg/es/content/sg/statement/2020-04-05/secretary-generals-video-message-gender-based-violence-and-covid-19-scroll-down-for-french>
- Finkelhor, D., Mitchell, K. J., y Wolak, J. (2000). Online Victimization: A Report on the Nation's Young People. Londres: ERIC, Educational Resources Information Center.
- IASC (2015). Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action. Reducing risk, promoting resilience. Disponible en: [www.gbvguidelines.org](http://www.gbvguidelines.org)
- Ley 62. Código penal de la República de Cuba. Disponible en: <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/ley-no-62-codigo-penal>
- López L, Fonseca M, Ramos Y, Ruiz M (2019). "Manual para la ayuda a mujeres víctimas de violencia íntima". MEDISUR [revista en Internet]. 2019 [cited 25 Abr 2020]; 17 (6): [aprox. 21p]. Available from: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4510/3021>.

- MINREX (2019). Informe voluntario de Cuba. 2019. Cuba. Informe Nacional sobre la Implementación de la Agenda 2030 . La Habana: FMC.
- Noe de Teitelbaum S, Ale V, Sampayo MC, Hurtado C (2009). Violencia de género: de la ruta crítica a la construcción de posibilidades. Trabajos 2do. Congreso de Investigación en Psicoanálisis, Derecho y Ciencias Sociales. Disponible en <https://sites.google.com/a/fundpsicigmundfreud.org/congreso-2009/>
- OMS. (2012). Primera ayuda psicológica: guía para trabajadores de campo. Ginebra: OMS. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203\\_spa.pdf;jsessionid=1DBF4ECA33B1A220A8EDC7BA69A95E8F?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf;jsessionid=1DBF4ECA33B1A220A8EDC7BA69A95E8F?sequence=1)
- ONUMUJERES (2020) Prevención de la violencia contra las mujeres frente a COVID-19 en América Latina y el Caribe. (23 de abril de 2020). Disponible en: <https://lac.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2020/04/prevencion-de-la-violencia-contra-las-mujeres-frente-a-covid-19>
- ONUMUJERES, PNUD, OMS, OIM, UNOHCR, UNODC, OCHA, UNFPA, UNICEF (2020). Declaración entre organismos sobre la violencia contra las mujeres y las niñas en el contexto de la COVID-19.
- Ortega, R., Calmastra, J., y Mora, J. (2008). "Cyberbullying. International Journal of Psychology and Psychological Therapy", p. 183-192. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=56080204&iCveNum=10533>
- Sanmartín, José (2007). "Violencia y acoso escolar". *Mente y Cerebro* (Barcelona: Prensa Científica) (26): 12-19. ISSN 1695-0887.
- UNFPA (2019). The interagency minimum standards for gender based violence in emergencies programmes. New York.
- UNFPA (2019). Evaluación del Costo de los Tres Resultados Transformadores. Obtenido de <http://www.unfpa.org/>
- UNFPA (2020). Se prevén millones de nuevos casos de violencia, matrimonio infantil, mutilación genital femenina y embarazos no deseados debido a la pandemia de COVID-19. 28 de abril. Disponible en: <https://www.unfpa.org/es/news/se-prev%C3%A9n-millones-de-nuevos-de-casos-de-violencia-matrimonio-infantil-mutilaci%C3%B3n-genital>
- UNFPA/LACRO (2020). Guía de servicios remotos para la atención psicosocial especializada para sobrevivientes de VBG. Propuesta ajustada al contexto de la pandemia por COVID-19.

Valladares-González A, López-Angulo L (2020). "Línea CONVIDA. Propuesta de guía práctica psicológica ante la situación emergente de la COVID-19". Cienfuegos, 2020. Medisur (revista en Internet) 18(3). Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4692>.

# Anexo 1

Debido a que la ayuda se realiza de forma no presencial, en el caso particular de las técnicas de relajación y respiración, se sugiere que la persona en servicio diga:

“Puedo entender que su desesperación es grande y en buena cuenta comprensible. Quiero que sepa que no me resulta muy fácil escucharla, así como entenderla en el estado que se encuentra. Si usted pudiera tranquilizarse la comprendería mejor y, por lo tanto, la ayudaría más efectivamente (... pausa). Para lograrlo ello, le sugiero: respire hondo y más despacio, así... (la persona que ofrece consejería comienza a respirar lentamente) «Veo que se va sintiendo bien; todo está bajo su control; usted puede hacerlo; se da cuenta que las emociones pueden ser controladas (etc.).”

La idea es que las pautas de respiración sumadas a la repetición de frases que apunten a superar la crisis, ayudarán a propiciar un clima favorable en el análisis de la demanda y, sobre todo, calmará a la demandante de ayuda.

“Ahora que notó que su respiración está más tranquila, pienso que relajarse la ayudará aún más”. ¿Sabe usted relajarse? No. No se preocupe. Trataré de darle algunas pautas básicas”. Ambas técnicas apuntan de una u otra forma a que la consultante se sensibilice y comprenda que puede llegar a aprender eventualmente algunas habilidades de afrontamiento ante situaciones de crisis.

# Anexo 2

## Registro de personas que solicitan atención vía telefónica

Fecha: \_\_\_\_\_  
Solicitante: Víctima \_\_\_\_\_ Familiar \_\_\_\_\_ Vecino \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_  
Nombre de la persona que brinda servicio

No	Sexo/ IG	Edad	Lugar de residencia	Relación de la persona que hace la llamada con perpetrador	Ámbito de ocurrencia	Tipo de violencia	Derivación	Observaciones

Observaciones:

