

Estudio de caso: Proyecto “Quedarse En Casa, Alejarse de la Violencia” de Bega Valley (Australia)

La iniciativa “*Quedarse En Casa, Alejarse de la Violencia*” de Bega Valley se elaboró como resultado de la creciente preocupación del Gobierno de Australia por las repercusiones de la falta de vivienda para las supervivientes de la violencia doméstica. Su objetivo era reducir el riesgo de la pérdida de vivienda y del trauma causado por la reubicación de las supervivientes; atraer la participación de la comunidad para aumentar las opciones de todas las partes afectadas por la cuestión; y facilitar una asociación de colaboración y una estrategia coordinada para mejorar el apoyo a las mujeres y los niños. La iniciativa se puso en marcha en octubre de 2004 como proyecto piloto de dos años de duración con el apoyo del [Departamento de Servicios Comunitarios de Nueva Gales del Sur](#) y la administración del Refugio de Mujeres de Bega. La iniciativa se elaboró sobre la base de los [resultados de la investigación](#) (en inglés) publicados por el [Centro australiano de intercambio de información sobre violencia en el hogar y la familia](#), que recomendó garantizar que la vivienda fuese segura para las mujeres víctimas de abuso y sus hijos.

Antecedentes y proceso

La iniciativa se centró en brindar nuevas opciones a las mujeres y los niños víctimas de la violencia doméstica. En especial, tenía por objetivo determinar las condiciones necesarias para que las mujeres permanecieran en sus hogares, a fin de promover su estabilidad y seguridad de largo plazo en sus hogares y comunidades (Bega Staying Home Leaving Violence Pilot Executive Summary, 2007; sitio web del proyecto “Quedarse En Casa, Alejarse de la Violencia”, 2007). La iniciativa también examinó los supuestos tradicionales sobre las mujeres en situaciones de violencia doméstica, como:

- Para escapar de la violencia, la mujer debe abandonar su hogar;
- No es seguro para la mujer permanecer en su hogar;
- El autor de la violencia no abandonará la vivienda.

La iniciativa se dividió en varias etapas, comenzando con una fase piloto de octubre de 2004 a mayo de 2005. Además, el proyecto se basó en gran medida en los conocimientos y las experiencias de iniciativas piloto semejantes, incluidas:

- Una iniciativa del [Eyre Peninsula Women and Children’s Support Centre](#) de 1998;
- Una iniciativa de [Eastern Domestic Violence Outreach Services](#) en Victoria de 2002.

Respuestas coordinadas

Sobre la base de las experiencias de otros estados y territorios, el proyecto piloto observó que un modelo satisfactorio para abordar la violencia doméstica requería una red de colaboración de organismos clave. Una serie de acuerdos y asociaciones con la policía local y el Departamento de Servicios Penitenciarios y de Vivienda contribuyó a la elaboración de un modelo para la prestación de servicios de colaboración en Bega. El modelo promueve acciones clave por parte de varios agentes del sistema, a saber:

La policía

- Alentar a las mujeres y los niños a permanecer en sus hogares a menos que se identifiquen peligros inmediatos.
- Alentar a las mujeres a solicitar activamente órdenes de exclusión si se arrestó al autor de la violencia y/o si se emitió una [orden provisional telefónica](#) (en inglés).
- Contactar a la superviviente y al asistente social para informarles de las condiciones de la fianza o de la orden provisional telefónica.
- Ofrecer alojamiento al autor de la violencia en centros designados.
- Completar el [formulario de consentimiento de la víctima](#) y presentarlo al Refugio de Mujeres de Bega para su seguimiento.
- Actualizar los datos originales ingresados en el Sistema Operativo Policial Computarizado con la información de que la víctima y el lugar forman parte del programa piloto, a fin de que la policía sepa esto si debe acudir a otro incidente en el que participan las partes.
- Informar a todas las comisarías de las zonas en que haya víctimas que participen en el programa piloto sobre las víctimas y sus ubicaciones para que pueda hacerse una vigilancia proactiva de estas zonas.

El personal del programa piloto

- Recibir a mujeres remitidas por la policía, otros servicios o que acuden por iniciativa propia.
- Realizar una evaluación del riesgo concebida para ayudar a las destinatarias a tomar una decisión fundamentada sobre su permanencia en el hogar.
- Garantizar que las mujeres dispongan de las órdenes de protección necesarias, incluida una orden de exclusión.
- Realizar una auditoría de la seguridad del hogar y ofrecer o instalar mejoras de la seguridad en la vivienda (como una [alarma telefónica Vitalcall](#), un teléfono móvil, puertas de seguridad, el cambio de cerraduras y luces sensibles al movimiento).
- Elaborar un [plan de seguridad](#) conjuntamente con las mujeres.
- Remitir a las mujeres a organismos de apoyo adecuados (como servicios de asesoramiento para víctimas).

Los tribunales

- Brindar a las mujeres información sobre el programa piloto.
- Demostrar apoyo público a las metas del programa (magistrado local) y cooperar en el suministro de datos de referencia sobre el número de órdenes de exclusión emitidas (por ejemplo, durante un período de seis meses de seguimiento del trabajo con las destinatarias).
- Sentenciar a los autores de actos de violencia doméstica a participar en un [programa para autores de violencia del Departamento de Servicios Penitenciarios](#) (magistrado).

El personal del programa que trabaja para atraer la participación de la comunidad

- Distribuir información sobre el programa piloto mediante una campaña de educación comunitaria a 10.000 hogares de Bega Valley, seguido de [anuncios publicitarios](#) en radio y cine y entrevistas en medios gráficos y la radio.
- Organizar un foro de información, al que asistan muchos servicios de la región y en el que participen oradores clave (el Alcalde de Bega Valley, el Comisionado Adjunto de la Policía de Nueva Gales del Sur, etc.).

La colaboración con organismos clave se facilitó mediante las siguientes medidas:

- Se firmó un [memorando de entendimiento](#) con la policía local, que abarcó cuestiones prácticas, la necesidad de compartir información, la solución de problemas y la capacitación. El memorando ayudó a reducir las repercusiones negativas de los cambios en la dotación de personal policial que participaba en el programa. Además, mejoró las relaciones entre el personal del programa y la policía local, pero se vio limitado por la falta de policías de categoría superior que actuaran como enlace para el proyecto;
- Se firmó un [memorando de entendimiento](#) con el Departamento de Vivienda local, “detallando procedimientos de remisión, procesos para otorgar viviendas a destinatarias del programa y alojamiento temporario a las parejas excluidas”;
- También se firmó un [memorando de entendimiento](#) con el Plan de asistencia del tribunal de violencia doméstica contra la mujer de Bega para detallar los parámetros de remisión y gestión de los casos;
- Estaba prevista la firma de memorandos de entendimiento con el Plan de arrendamiento de la Comunidad de Sapphire Coast y el Plan de asistencia a las víctimas para permitir al programa piloto presentar solicitudes destinadas al reemplazo de cerraduras y reparaciones y tareas de limpieza relacionadas con la violencia doméstica.

Servicios de apoyo directo y ampliación de las actividades de divulgación

Después de la importante campaña de publicidad (2005), el programa piloto comenzó a prestar apoyo a las mujeres que optaban por permanecer en sus hogares. En 2006 se elaboró un [mensaje nuevo](#) (en inglés) que se comenzó a difundir a comienzos de 2007: “*no importa dónde vivas, con quién vivas o las veces que haya sucedido, tienes derecho a vivir en tu hogar sin correr peligro.*” El mensaje reflejaba la diversidad de las mujeres que tenían acceso al programa y estaba destinado a reforzar un sentimiento de compromiso comunitario con el programa y sus objetivos. El programa tenía una estrategia de comunicación múltiple para llegar a una amplia gama de destinatarios, a saber:

- Se distribuyó a 10.000 hogares una tarjeta de gran tamaño con el mensaje;
- Se creó un [sitio web](#) con materiales de [campañas comunitarias y publicitarias](#); se impartió [asesoramiento para mujeres y niños que escapaban de la violencia doméstica](#) (en inglés); y se elaboraron las políticas y procedimientos para el programa y materiales de investigación;

- Se produjo una serie de anuncios publicitarios para televisión, radio y cine, con la participación de autoridades locales respetadas (el Alcalde del condado de Bega Valley, un anciano aborigen y el editor de un periódico).

La segunda etapa de la campaña educativa costó unos 13.000 dólares de los EE.UU. y contó con el apoyo del [Consejo del Condado de Bega Valley](#), clubes locales por conducto del [Programa de Gastos de Apoyo al Desarrollo Comunitario](#) y donaciones de espacio gratuito en radios locales, televisión y cine.

Políticas y procedimientos

Para mejorar la ejecución de la iniciativa, se elaboraron procedimientos, incluido una [evaluación del riesgo, planes de seguridad](#) y mejoras de la seguridad de los hogares. Los dispositivos de seguridad fueron los elementos más apreciados del servicio y el 70% de las mujeres eligió instalar estas mejoras, que costaron en promedio menos de 200 dólares por mujer y resultaron muy eficaces.

Resultados

En junio de 2007, Purple Kangaroo Consultants evaluó la ejecución del programa piloto de Bega entre abril de 2006 y marzo de 2007. Llegó a la conclusión de que se habían logrado las metas relacionadas con la reducción del riesgo de pérdida de la vivienda y de trauma de las supervivientes y con la participación de la comunidad, pero que persistían obstáculos importantes para lograr una mayor colaboración con los asociados.

La [evaluación](#) determinó los principales resultados del programa piloto.

Se redujeron los riesgos de pérdida de la vivienda y de trauma generalmente relacionados con la reubicación

- La mayoría de las mujeres (el 59%) se benefició de permanecer en su hogar o en la zona en condiciones seguras.
- De 27 casos, 16 vivieron experiencias positivas (al permanecer en sus hogares o la zona, o trasladarse a una zona nueva); 11 mujeres sufrieron experiencias negativas (al tener que reubicarse o permanecer en una relación violenta); y un caso se dio por terminado por motivos de comportamiento indebido.
- Todas las mujeres entrevistadas (16 en total) afirmaron sentirse más seguras tras haber participado en el programa, y destacaron las mejoras físicas de la seguridad de sus hogares como el factor más eficaz.
- El programa piloto promovió una serie de acuerdos y asociaciones, que sentaron las bases de un modelo de colaboración para la prestación de servicios.

La participación de la comunidad contribuyó a que todas las partes afectadas por la violencia doméstica tuvieran más opciones

- La participación de la comunidad se fomentó mediante una [campaña de educación comunitaria](#) (en inglés), a través de la cual se transmitió el mensaje positivo de que “el hogar puede ser seguro para las mujeres y los niños víctimas de la violencia doméstica, y los autores de estos actos pueden modificar su

comportamiento” (Bega Valley, 2007). El nuevo mensaje fue ampliamente aceptado por la comunidad.

- La campaña también logró sus objetivos dado que las mujeres pudieron informarse sobre sus derechos en un entorno normal (como el cine, su hogar, etc.); *“el programa promovió una forma nueva de considerar la violencia doméstica en la comunidad en general, cambiando la idea de que ‘ella y sus niños deberían irse’ a ‘ella y sus niños deberían sentirse seguros en su hogar’”* (Bega Valley, 2007).
- La segunda campaña de comunicación (2007) fue muy eficaz y logró *“..una tasa de reconocimiento del 94% (los anuncios televisivos fueron los más recordados, seguidos de los anuncios por la radio), acompañada de la comprensión de las cuestiones planteadas por la campaña y un firme apoyo a las metas del programa”*. Véase la [encuesta](#).
(Resumen del proyecto piloto “Quedarse En Casa, Alejarse de la Violencia” de Bega Valley, 2007)

Las asociaciones de colaboración y las estrategias coordinadas mejoraron los servicios de apoyo

- Se elaboraron [procedimientos operativos estándar](#) junto con la policía local y [tarjetas](#) de referencia para optimizar el intercambio de información, promover el alejamiento de parejas violentas por parte de la policía e informar a las mujeres sobre el programa y a la parte de la pareja excluida sobre sus opciones.
- El Departamento de Vivienda brindó alojamiento temporal en hoteles a la parte de la pareja excluida que quedó sin vivienda.
- El Departamento de Servicios Penitenciarios financió un [programa de participación obligatoria para los autores de la violencia](#).
- Se impartieron sesiones de capacitación sobre cómo prestar apoyo a las mujeres que decidieron permanecer en sus hogares a personal policial y de organismos que brindaban servicios comunitarios.
- Las relaciones con la policía y los tribunales siguieron siendo tensas, a pesar de que las mujeres declararon estar satisfechas con la ayuda imparcial que prestaron los asistentes sociales.

En vista de estos resultados positivos, el programa recibió el apoyo de la División de Servicios Comunitarios del Departamento de Servicios Comunitarios para proseguir.

Experiencia adquirida

- Se requiere apoyo normativo específico para realizar los cambios necesarios en las prácticas a nivel local y regional a fin de mantener los acuerdos interinstitucionales y prevenir la pérdida de memoria institucional causada por la rotación de personal en organismos y departamentos clave.
- Los programas deben contar con personal permanente para garantizar el compromiso y la retención de conocimientos (en el programa y los organismos asociados), mantener relaciones con los organismos asociados y facilitar la ejecución satisfactoria de los elementos del programa a lo largo del tiempo. Se había previsto un cambio de personal del Bega tras la campaña de información

pública (2005-2006), lo cual contribuyó a la pérdida de conocimientos y de capacidad de ejecución, agravada por la gran rotación de personal en los organismos asociados.

- Un enfoque de colaboración en los servicios requiere asociaciones sólidas con los organismos principales y responsabilidades claramente definidas mediante memorandos de entendimiento para garantizar el apoyo holístico a las supervivientes en todo momento y prevenir brechas en elementos clave del programa.
- Una campaña educativa importante puede garantizar que las mujeres conozcan la opción de permanecer en sus hogares y que se obtenga el apoyo de la comunidad al modelo. Estas campañas pueden ser viables desde el punto de vista financiero si se obtienen contribuciones de distintos asociados (como proveedores de fondos, organismos gubernamentales, medios de comunicación, clubes y otras organizaciones).
- Concebir campañas educativas adaptadas al contexto geográfico y social específico es fundamental para su éxito. La campaña de Bega se basó en su contexto rural, en promover la participación de los numerosos servicios existentes sobre violencia doméstica y en una red de colaboración para la concienciación acerca del problema a nivel local. El mensaje de la segunda campaña educativa también se difundió eficientemente en la zona de Bega Valley utilizando distintos medios, como información impresa, un sitio web y anuncios publicitarios en televisión, cine y radio, sobre la base de importantes contribuciones locales.

Recomendaciones

En el [Resumen ejecutivo del programa piloto](#) (en inglés), preparado por el personal de Bega Women's Refuge Inc., se formularon recomendaciones para la elaboración de programas futuros, entre otras:

- Establecer una estrategia o un marco sobre violencia doméstica o en la familia para vincular a todos los programas relacionados con la violencia en la familia de la región a fin de prestar apoyo al logro del plan estatal;
- Garantizar que los organismos gubernamentales clave asuman la responsabilidad de prestar apoyo a la estrategia y su ejecución;
- Vincular el proyecto con otros programas sobre violencia doméstica y violencia en la familia en el marco de la estrategia;
- Elaborar memorandos de entendimiento genéricos y políticas y procedimientos para facilitar la repetición;
- Dar prioridad a la ejecución de programas piloto en zonas con redes de servicios aborígenes sobre violencia doméstica, dotados de recursos suficientes, para garantizar los mejores resultados para las familias aborígenes;
- Garantizar la participación de servicios indígenas clave;
- Alentar al Departamento de Servicios Penitenciarios a establecer un programa estatal para responder a los autores de actos de violencia en el hogar como parte de la estrategia sobre violencia doméstica;
- Elaborar capacitación a nivel estatal sobre el modelo para prestar apoyo a la ampliación del programa;

- Nombrar un oficial de enlace sobre violencia doméstica o un oficial superior de enlace de la policía para la iniciativa;
- Promover la enmienda de la legislación de arrendamientos para incluir la violencia doméstica como motivo para poner fin a un acuerdo de alquiler;
- Establecer comités regionales para iniciativas semejantes que informen sobre los resultados e intercambien conocimientos;
- Elaborar una estrategia de comunicación estatal y regional para promover la ampliación del programa;
- Utilizar una amplia gama de medios de difusión para sensibilizar acerca del programa a fin de garantizar que los grupos más vulnerables tengan acceso a la información y puedan tomar decisiones fundamentadas;
- Impartir capacitación a los organismos pertinentes para que comprendan su función y responsabilidad respecto de la iniciativa y las supervivientes de la violencia doméstica.

Fuentes: Edwards, 2004. [“Staying Home Leaving Violence”](#); sitio web del proyecto “Quedarse En Casa, Alejarse de la Violencia”, 2007; Bega Valley, 2007.