

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO BAJO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

01/04/2020

Dirección de Atención, Protección Especial y Reparación a Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros Grupos de Atención Prioritaria.



El presente protocolo recoge los procedimientos a seguir para la atención integral a víctimas de violencia bajo la modalidad de teletrabajo en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19 y los casos de violencia de género reportados por el ECU-911.

SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS

TABLA DE CONTENIDO

I.	ANTECEDENTES.....	2
II.	¿Qué es un Servicio de Protección Integral - SPI?.....	3
III.	OBJETIVOS DEL PROTOCOLO.....	3
a)	Objetivo General.....	3
b)	Objetivos Específicos.....	3
IV.	PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ATENCIÓN CASOS DE VIOLENCIA DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO.....	4
a)	Interés superior de la víctima.....	4
b)	Confidencialidad	4
c)	Inmediatez en la atención.....	4
d)	Calidad y calidez en la atención.....	4
e)	No re victimización.....	4
f)	Atención integral.....	4
g)	Articulación de los servicios.....	4
V.	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO BAJO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO.....	5
a)	Orientaciones para uso de la base de datos del ECU-911.....	5
i)	Procesamiento de base de datos ECU 911.....	5
ii)	Remisión de datos a equipos especializados SPI.....	5
b)	Guía para el abordaje en las llamadas realizadas a víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo.....	5
i)	Insumos para el abordaje integral a las víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo.....	12
ii)	Flujo de atención integral a víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo.....	13
c)	Orientaciones para el reporte de las llamadas realizadas a las víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo.....	13
VI.	ANEXOS.....	14
a)	Orientaciones conceptuales.....	14
b)	Instrumentos y herramientas de apoyo para equipos especializados SPI.....	17

I. ANTECEDENTES

El artículo 341 de la Constitución de la República establece de manera expresa la obligación del Estado de generar “las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad” (CRE, 2008). Dicha protección integral, se señala, funcionará a través de sistemas especializados, con la participación de las instituciones públicas, privadas y comunitarias.

La reestructuración institucional del 2018, que ha dado lugar a la creación de la Secretaría Nacional de Derechos Humanos constituye una oportunidad para recuperar el espíritu de Montecristi y contribuir a la operativización del mandato constitucional de crear sistemas especializados de protección integral de derechos (Art. 341 y 342 CRE y Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021), al mismo tiempo que garantiza el cabal cumplimiento de las obligaciones del Estado en materia de Derechos Humanos.

La Secretaría de Derechos Humanos, a partir de su creación el 01 de febrero mediante Decreto Ejecutivo No. 560 del 14 de noviembre de 2018, asumió las competencias del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, definiendo como su misión central la garantía de los derechos humanos, dentro de lo cual se ubica la Erradicación de la violencia contra mujeres, niñas, niños y adolescentes. Definiendo como su acción misional principal el fortalecimiento de los Sistemas Especializados de Protección de Derechos.

En este marco, cuenta con la Subsecretaría de Derechos Humanos y la Subsecretaría de Prevención y Erradicación de la violencia contra Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes. En el caso de la segunda y en miras a la aplicación de la Ley Orgánica Integral de Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, sus direcciones se han conformado en base a los ejes de prevención, atención/protección y reparación de las víctimas y sobrevivientes, articulación del sistema de prevención y erradicación de la violencia, y monitoreo a la Ley.

Así mismo, la Ley Orgánica Integral para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, establece la implementación del Sistema Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia de Género contra las Mujeres, el mismo que coordinará, planificará, organizará y ejecutará acciones integrales y complementarias para vincular a todos los poderes públicos y hacer efectivo el derecho de las mujeres, a una vida libre de violencia[4], cuya rectoría recae sobre la Secretaría Nacional de Derechos Humanos, tal como lo establece el literal b) del Decreto No 560 promulgado el 14 de noviembre de 2018.

La LOIPEVCM establece un sistema de protección integral a los derechos de las mujeres mediante procedimientos adecuados que la experiencia internacional considera necesarios y suficientes para proteger a niñas y mujeres de las amenazas o vulneraciones de sus derechos derivados de actos de violencia de género. Normativamente, la ley reconoce distintos tipos y ámbitos de la violencia que van más allá de la violencia intrafamiliar. También busca abordar la relación

entre discriminación y violencia, enfocándose no sólo en las consecuencias de esa relación, pero sobretodo, en sus causas. Procedimentalmente, la ley establece, de manera especializada, las diferentes etapas del sistema de protección y determina medidas de prevención, atención, y protección integral a las víctimas. También define las medidas de reparación que el Estado, a través de sus instituciones y órganos sectoriales y territoriales, debe implementar para atender adecuadamente los mandatos constitucionales y estándares definidos por las normas del derecho internacional de los derechos humanos que componen el bloque de constitucionalidad.

II. ¿Qué es un Servicio de Protección Integral - SPI?

El Servicio de Protección Integral es un servicio diseñado para brindar asesoramiento, acompañamiento, atención, protección especial y reparación a víctimas de violencia y grupos de atención prioritaria; mujeres, niñas, niños y adolescentes, en situaciones de violencia, así como a otras víctimas de explotación sexual, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes.

Este servicio mantiene un enfoque de protección integral de derechos y atención interdisciplinaria con sus profesionales en las áreas legal, social, psicológica, y terapéutica. Que se orienta a acompañar procesos de atención con el propósito de preservar, restituir y reparar derechos que pudieran ser amenazados o vulnerados.

La Secretaría de Derechos Humanos, como ente rector del Sistema Nacional Integral de Prevención y Erradicación de Violencia, promueve la formulación de políticas públicas de articulación interinstitucional, que permitan su activación efectiva tanto a nivel nacional como local para proteger y restituir los derechos humanos que han sido vulnerados, con énfasis en los grupos de atención prioritaria.

III. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

a) Objetivo General

El objetivo del protocolo es establecer los procedimientos para brindar atención, contención, y/o acompañamiento a víctimas de violencia de género a través de la modalidad de teletrabajo en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19.

b) Objetivos Específicos

- Brindar orientaciones para los equipos especializados de los Servicios de Protección Integral - SPI para dar una respuesta integral a las víctimas de violencia de género que constan en la base de datos del ECU-911.
- Brindar insumos técnicos y herramientas a los equipos especializados de los Servicios de Protección Integral - SPI para discriminar los tipos de ayuda que la víctima requiere.

- Definir el flujo de atención integral a víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo, así como también a víctimas que constan en la base de datos del ECU-911.

IV. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ATENCIÓN CASOS DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

a) Interés superior de la víctima

Todo tipo de atención articulada que se brinde a través de las diferentes instituciones que componen el Sistema Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres deber ir orientada a velar por el interés superior de la víctima y sus familiares, el derechos a salvaguardar su vida e integridad primará para garantizar una atención especializada que la oriente, asesore y acompañe en las decisiones que asuma la víctima.

b) Confidencialidad

El principio de confidencialidad estará subordinado a las garantías de preservar la vida de la víctima. Así también se protegerá su privacidad procurando el debido manejo y sigilo de la información que proporcione la víctima o aquella que sea inherente al caso. Se considerará el consentimiento informado, que implica la autorización que da la víctima para proporcionar información en caso de procesos penales, peritajes psiquiátricos, psicológicos, médicos, de trabajo social, etc. siempre en conocimiento del objetivo del uso de dicha información.

c) Inmediatez en la atención

Este principio implica que la activación del Sistema Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres debe darse con prontitud, evitando tiempos muertos, demoras no justificadas o trámites burocráticos que limiten el acceso a las alternativas de solución de los casos.

d) Calidad y calidez en la atención

Es principio considera que las situaciones emocionales de la víctima pueden manifestar en ella dudas, preocupaciones, temores o situaciones de crisis; por ello la prestación del servicio de atención buscará brindar confianza y seguridad mediante un trato empático con la finalidad de lograr los resultados que se esperan.

e) No re victimización

Este principio pretende dar la claridad respecto de que la víctima no puede ser vista como objeto del proceso, se procura brindar la atención sin cuestionar su credibilidad, evitar reiteraciones no necesarias, juicios frente a sus decisiones, reproches o incomprensión.

f) Atención integral

La atención integral involucra una prestación interdisciplinaria que mira el caso y su contexto como un todo que permita brindar alternativas de solución que involucren todos los ámbitos psicosociales de la víctima.

g) Articulación de los servicios

La articulación de los servicios permite que los miembros del Sistema Nacional de

Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres cubran, desde sus atribuciones, las necesidades de la víctima para la protección especial, atención, reparación y restitución de los derechos vulnerados.

V. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO BAJO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

a) Orientaciones para uso de la base de datos del ECU-911

En consideración de la normativa vigente respecto de la confidencialidad de información de los datos del Sistema ECU-911 es imperioso que se manejen los procedimientos internos que garanticen que la información guarde los niveles de sigilo necesarios para su uso y consumo interno por parte de los SPI

i) Procesamiento de base de datos ECU 911

La Dirección de Tecnologías procesará la base de datos del ECU-911 considerando los criterios de zonificación de la atención de los equipos especializados SPI en territorio, esta información será proporcionada por los Directores Zonales.

ii) Remisión de datos a equipos especializados SPI

La Dirección de Tecnologías, una vez zonificados los datos de la base ECU-911 remitirá directamente la información desagregada por SPI con las respectivas claves de usuario a los SPI en territorio.

Se procederá con la firma de las correspondientes Cartas de Confidencialidad del manejo de la información cuyo uso y consumo es interno para el cumplimiento de los fines misionales de la institución.

b) Guía para el abordaje en las llamadas realizadas a víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo

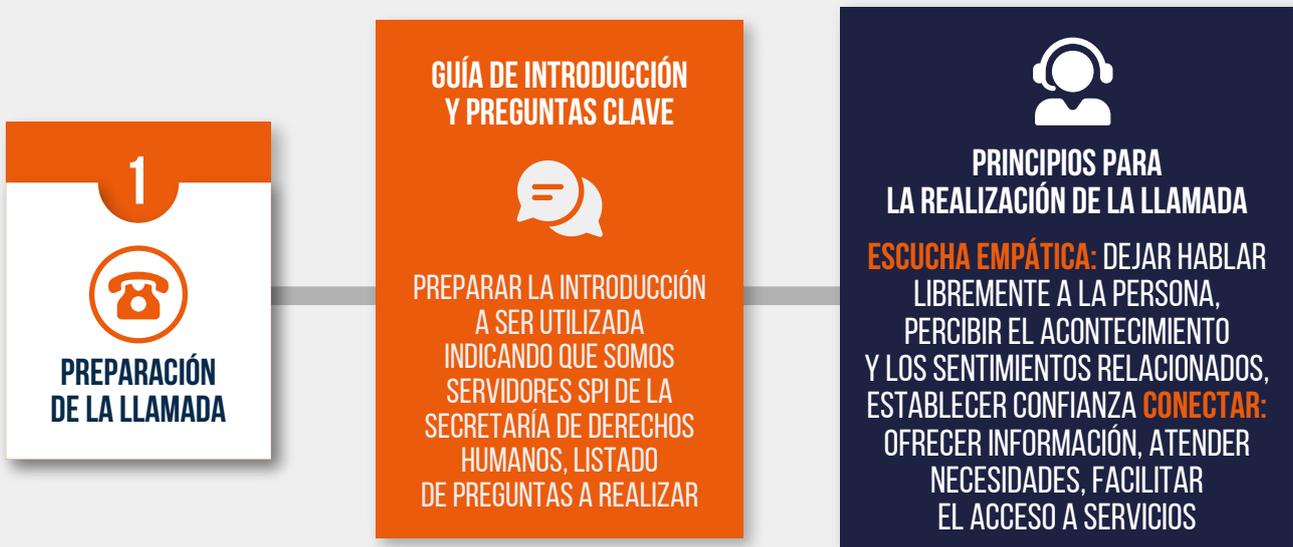
El proceso para dar una respuesta integral a víctimas de violencia de género y/o intrafamiliar consideran los siguientes pasos:



Fuente: DAPERVVETT - Secretaría de Derechos Humanos

A continuación se detallan las actividades a seguir en cada paso del proceso de atención a víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo.

La **preparación de la llamada** es el paso previo al contacto con la víctima y permitirá al SPI tener a mano la información a entregar a la víctima en el primer contacto, y las preguntas guidoras que realizará con la finalidad de determinar si se trata el tipo de riesgo de la víctima.



Fuente: DAPERVVETT - Secretaría de Derechos Humanos

El **inicio de la llamada** permitirá al SPI determinar el nivel de riesgo al que se encuentra expuesta la víctima, y realizará las preguntas definidas en la fase de preparación de la llamada. Esta fase tendrá una duración de aproximadamente 2 minutos, considerando que el tiempo es un recurso más importante en este abordaje telefónico.



Fuente: DAPERVVETT - Secretaría de Derechos Humanos

Con estas primeras preguntas el/la SPI podrá identificar el nivel de riesgo en el que se encuentra la víctima mediante un semáforo:

NIVEL DE RIESGO INMINENTE



NIVEL DE RIESGO LATENTE



NIVEL DE RIESGO MENOR



Así también podrá obtener información del estado emocional de víctima al momento del contacto y poder definir los criterios para definir el nivel de riesgo de la víctima.

A continuación se caracteriza cada uno de los niveles de riesgo con sus correspondientes:



Este código corresponde a la identificación de riesgo inminente en el que todavía el hecho se encuentra en flagrancia (24 horas de sucedido el hecho de violencia). Este caso refiere al momento en que la escalada de violencia pone en riesgo la integridad de la víctima y de su familia. En estos casos es probable que la persona haya denunciado al caso por lo que es importante conocer si cuenta con dispositivos de protección o medidas de protección de alguna clase, con la finalidad de brindar este servicio de manera inmediata.

El abordaje en el caso de código rojo se realizará a través de las siguientes preguntas guiadoras:



¿USTED O SU FAMILIA SE SIENTEN EN RIESGO AHORA?



¿QUIÉN ES EL AGRESOR/A?



¿EL AGRESOR TIENE ALGÚN TIPO DE ARMA?



¿CUENTA CON UN SITIO SEGURO EN SU HOGAR EN EL QUE PUEDA PROTEGERSE CON SU FAMILIA MIENTRAS LLEGA EL APOYO?



¿TIENE UNA PERSONA DE CONFIANZA QUE PUEDA AUXILIARLA QUE ESTÉ CERCA?



¿EN ESTE MOMENTO PUEDE CONTINUAR VIVIENDO AHÍ?



¿HAY ALGÚN FAMILIAR QUE LA PUEDA ACOGER?



A continuación se caracteriza el **NIVEL DE RIESGO INMINENTE - Código Rojo**

3



TRIAJE DEL CASO

TIEMPO ESTIMADO:
5 MINUTOS



CÓDIGO ROJO



CRITERIOS DE UN ESTADO EMOCIONAL MUY GRAVE:
LLORA, SE NOTA MUY NERVIOSA AL HABLAR, NO PUEDE HABLAR, DUBITA AL HABLAR, TRATA DE DECIR ALGO ENTRE LÍNEAS, TRATA DE ENVIAR MENSAJES EN CLAVE, SE ESCUCHA LLOROSA, SE ESCUCHAN GEMIDOS, NO ARTICULA LAS IDEAS.



PASOS A SEGUIR:

SI ES FLAGRANCIA: ARTICULACIÓN CON DEVIF, DINAPEN, MSP, JCPD Y FISCALÍASI NO ES FLAGRANCIA: ACTIVACIÓN DE BOTÓN DE PÁNICO, OBTENCIÓN DE UNA MEDIDA DE PROTECCIÓN, DENUNCIA SI LA VÍCTIMA LO DECIDE BRINDAR ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO, SOCIAL Y LEGAL A LA VÍCTIMA DIRECTA Y VÍCTIMAS INDIRECTAS.



PREGUNTAS GUIADORAS: ¿USTED O SU FAMILIA SE SIENTEN EN RIESGO? ¿QUIÉN ES EL AGRESOR/A? ¿EL AGRESOR TIENE ALGÚN TIPO DE ARMA? ¿CUENTA CON UN SITIO SEGURO EN SU HOGAR EN EL QUE PUEDA PROTEGERSE CON SU FAMILIA MIENTRAS LLEGA EL APOYO? ¿TIENE UNA PERSONA DE CONFIANZA QUE PUEDA AUXILIARLA? ¿EN ESTE MOMENTO PUEDE CONTINUAR VIVIENDO AHÍ? ¿HAY ALGÚN FAMILIAR QUE LA PUEDA AYUDAR?



Este código corresponde a la identificación de aquellos eventos de violencia de género que se han presentado con frecuencia y dan indicios de una escalada de violencia, el riesgo de la víctima es latente, se ha agudizado con la medida de aislamiento obligatorio para evitar contagios por COVID-19.

El abordaje en el caso de código amarillo se realizará a través de las siguientes preguntas guiadoras:



¿CUÁNDO FUE LA ÚLTIMA VEZ QUE USTED FUE MALTRATADA O ALGÚN MIEMBRO DE SU FAMILIA SUFRE MALTRATO?



¿USTED SE SIENTE EN RIESGO?



¿SUS NIÑOS SE SIENTEN EN RIESGO?



¿QUIÉN ES EL AGRESOR??





¿CUENTA CON UN BOTÓN DE PÁNICO?



¿CUENTA CON ALGUNA MEDIDA DE PROTECCIÓN?



¿EN ESTE MOMENTO USTED PUEDE CONTINUAR VIVIENDO AHÍ?



¿CUENTA CON UN FAMILIAR QUE LA PUEDA ACOGER?

A continuación se caracteriza el **NIVEL DE RIESGO LATENTE - Código Amarillo**

3

TRIAJE DEL CASO
TIEMPO ESTIMADO:
5 MINUTOS

CÓDIGO AMARILLO

CRITERIOS DE UN ESTADO EMOCIONAL GRAVE:
SE NOTA NERVIOSA AL HABLAR, PIDE LLAMAR EN OTRO MOMENTO. TRATA DE ENVIAR MENSAJES EN CLAVE, DA A ENTENDER QUE SU AGRESOR ESTÁ CERCA.

PASOS A SEGUIR:
ACTIVACIÓN DE BOTÓN DE PÁNICO, OBTENCIÓN DE UNA MEDIDA DE PROTECCIÓN, DENUNCIA SI LA VÍCTIMA LO DECIDE. BRINDAR ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO, SOCIAL Y LEGAL A LA VÍCTIMA DIRECTA Y VÍCTIMAS INDIRECTAS

PREGUNTAS GUIADORAS: ¿CUÁNDO FUE LA ÚLTIMA VEZ QUE USTED FUE MALTRATADA O ALGÚN MIEMBRO DE SU FAMILIA SUFRE MALTRATO?, ¿USTED SE SIENTE EN RIESGO?, ¿SUS NIÑOS SE SIENTEN EN RIESGO?, ¿QUIÉN ES EL AGRESOR?, ¿CUENTA CON UN BOTÓN DE PÁNICO?, ¿CUENTA CON ALGUNA MEDIDA DE PROTECCIÓN?, ¿EN ESTE MOMENTO USTED PUEDE CONTINUAR VIVIENDO AHÍ?, ¿CUENTA CON UN FAMILIAR QUE LA PUEDA ACOGER?

Fuente: DAPERVVETT - Secretaría de Derechos Humanos



Este código corresponde a la identificación de aquellos eventos de violencia de género que están relacionados con la medida de aislamiento obligatorio para evitar contagios por COVID-19 y los cambios en los estilos de vida, especialmente en casos cuando los recursos para la subsistencia familiar son obtenidos del trabajo diario. Así también cuando la situación de emergencia conlleva a compartir las actividades de teletrabajo, estudios de los hijos, actividades de ocio, etc. en el mismo lugar por períodos prolongados de tiempo. En ambos casos incrementan los niveles de ansiedad y estrés.

El abordaje en el caso de código verde se realizará a través de las siguientes preguntas guidoras:



¿PUEDE HABLAR AHORA?



¿QUISERA QUE LA LLAME EN OTRO MOMENTO?



¿USTED O ALGÚN FAMILIAR SUFRIÓ ALGÚN EPISODIO DE VIOLENCIA?



LA SDH PUEDE APOYARLE CON SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO PARA USTED Y SU FAMILIA, TIENE USTED 20 MINUTOS



¿TIENE ACTIVADO UN BOTÓN DE PÁNICO?



A continuación se caracteriza el **NIVEL DE RIESGO MENOR - Código Verde**

3

TRIAJE DEL CASO
TIEMPO ESTIMADO:
5 MINUTOS

CÓDIGO VERDE

CRITERIOS DE UN ESTADO EMOCIONAL DE ANGUSTIA PREOCUPACIÓN, INCERTIDUMBRE, AL CONTAGIO, ANSIEDAD POR NO CONTAR CON ALIMENTOS, ANSIEDAD POR EL COMPORTAMIENTO DE LOS HIJOS, DESEOS DE SALIR DEL CONFINAMIENTO.

PASOS A SEGUIR:

BRINDAR TELECONTENCIÓN, TELE EDUCACIÓN, DAR A CONOCER LA RUTA DE LA VIOLENCIA, DAR A CONOCER RUTA DE ACCESO A LA JUSTICIA.

PREGUNTAS GUIADORAS

¿PUEDE HABLAR AHORA?, ¿QUISERA QUE LA LLAME EN OTRO MOMENTO?, ¿USTED O ALGÚN FAMILIAR SUFRIÓ ALGÚN EPISODIO DE VIOLENCIA?, LA SDH PUEDE APOYARLE CON SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO PARA USTED Y SU FAMILIA, ¿TIENE USTED 20 MINUTOS?

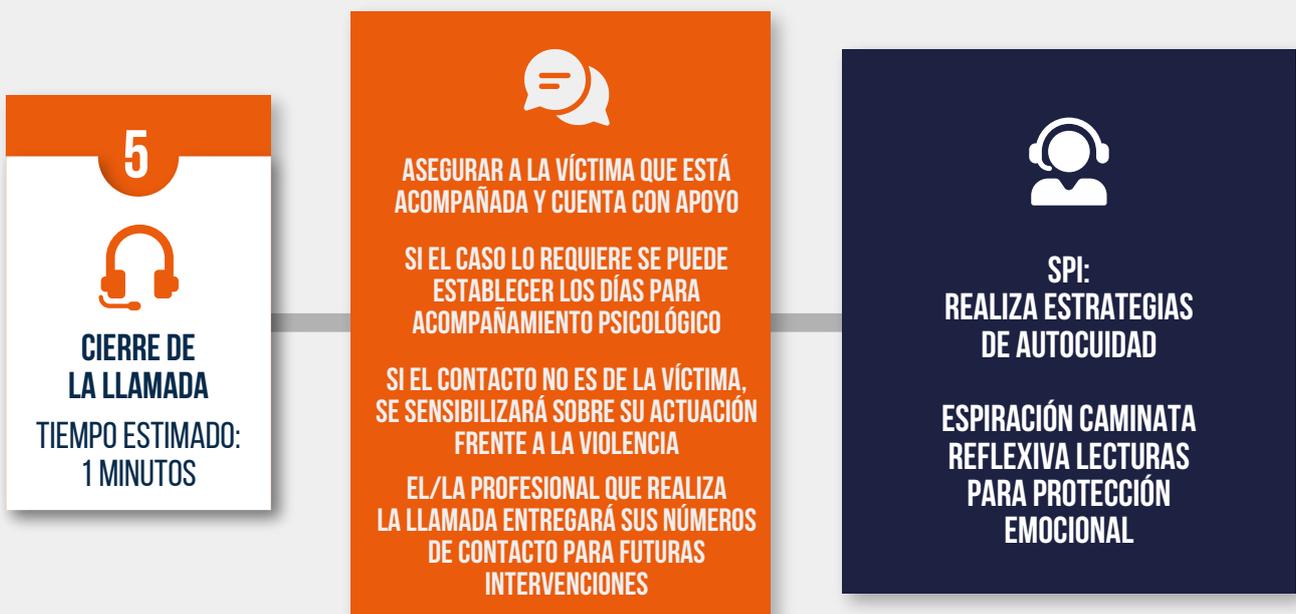
Fuente: DAPERVVETT - Secretaría de Derechos Humanos

A continuación se detallan las entidades a ser articuladas para cada caso de riesgo identificado conforme a la especificidad del caso abordado:



Fuente: DAPERVVETT - Secretaría de Derechos Humanos

Para el cierre de la llamada es importante asegurarse de que la víctima sienta que no está sola y que cuenta con el apoyo de la Secretaría de Derechos Humanos; y SPI realiza actividad de autocuidado.



Fuente: DAPERVVETT - Secretaría de Derechos Humanos

Es probable que varias personas que han realizado llamadas al 911 y que no son las víctimas soliciten atención por la afectación que está produciendo el confinamiento. En estos casos los equipos SPI podrán brindarle Contención por COVID-19.

i) Insumos para el abordaje integral a las víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo



**INICIO DE
LA LLAMADA**

GUÍA DE INTRODUCCIÓN Y PREGUNTAS CLAVE



**VALORACIÓN
DEL CASO**

TRIAJE DEL CASO



**OPCIÓN DE ACCIÓN
Y/O DERIVACIÓN
DEL CASO**

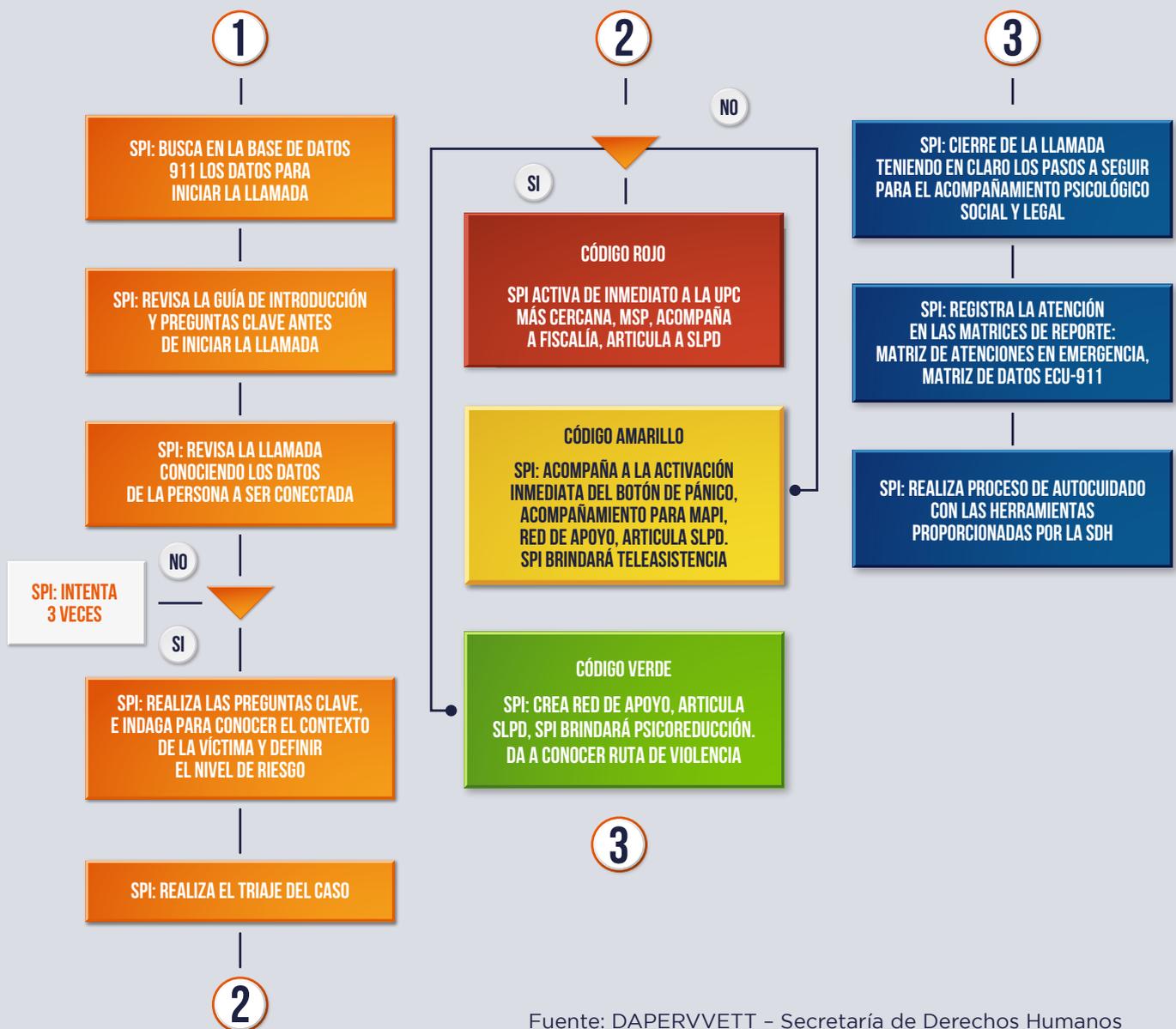
- TELECONTENCIÓN PSICOLÓGICA
- REFERENCIAS DE CASAS DE ACOGIDA Y CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN
- REREFENCIAS DE LOS ACTORES DEL SISTEMA NACIONAL DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA



**CIERRE DE
LA LLAMADA**

- TÉCNICAS DE AUTOCUIDADO PARA SPI
- MATRIZ DE ATENCIONES EN EMERGENCIA - REPORTE DIARIO
- MATRIZ DE LLAMADAS ECU-911 - REPORTE DIARIO

ii) Flujo de atención integral a víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo



c) Orientaciones para el reporte de las llamadas realizadas a las víctimas de violencia de género bajo la modalidad de teletrabajo

Para efectos de contar con los registros administrativos correspondientes de las atenciones realizadas por los equipos especializados SPI a nivel nacional, se ha definido una matriz integral que recoge la información que se reporta diariamente por cada Dirección Zonal de la Secretaría de Derechos Humanos, este instrumento se denomina:

- Matriz integral de reporte de atenciones a víctimas de violencia de género

Esta matriz es procesada y consolidada por cada Dirección Zonal y reportada de manera semanal a la Dirección de Atención, Protección Especial y Reparación a Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico y Otros Grupos de Atención Prioritaria para consolidación y generación de reportes de atención.

a) Orientaciones conceptuales

Tipología de la violencia de género:



VIOLENCIA FÍSICA

Todo acto de fuerza que cause daño, dolor o sufrimiento físico en las personas agredidas cualquiera que sea el medio empleado y sus consecuencias, sin considerarse el tiempo que se requiera para su recuperación, comprende desde empujones, lanzamiento de objetos, hasta el ataque con armas u objetos que pueden producir heridas.



VIOLENCIA PSICOLÓGICA

Es aquella que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación o aislamiento.

Constituye toda acción u omisión que cause daño, dolor, o perturbación emocional, alteración psicológica o disminución de la autoestima de la mujer o el familiar agredido. Incluye gritos, insultos, amenazas de dañar a alguien que la víctima considera importante.



VIOLENCIA SEXUAL

Es "todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo" .

La violencia sexual abarca el sexo bajo coacción de cualquier tipo incluyendo el uso de fuerza física, las tentativas de obtener sexo bajo coacción, la agresión mediante órganos sexuales, el acoso sexual incluyendo la humillación sexual, el matrimonio o cohabitación forzados incluyendo el matrimonio de niñas, niños y/o adolescentes, la prostitución forzada y comercialización de mujeres, el aborto forzado, la denegación del derecho a hacer uso de la anticoncepción o a adoptar medidas de protección contra enfermedades, y los actos de violencia que afecten a la integridad sexual de las mujeres tales como las inspecciones para comprobar la virginidad.

Puede existir violencia sexual entre miembros de una misma familia, personas de confianza, y entre conocidos y extraños. La violencia sexual puede tener lugar a lo largo de todo el ciclo vital, desde la infancia hasta la vejez, afectando de manera preferente a las niñas, niños, las y los adolescentes y mujeres adultas.



VIOLENCIA ECONÓMICA Y PATRIMONIAL

La transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de las víctimas.

Según la Ley orgánica integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres, constituye toda acción u omisión que se dirija a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos y patrimoniales de las mujeres, incluidos aquellos de la sociedad conyugal y de la sociedad de bienes de las uniones de hecho.

Esta misma Ley contempla la Violencia simbólica, política y gineco - obstétrica.



VIOLENCIA SIMBÓLICA

Es toda conducta que, a través de la producción o reproducción de mensajes, valores, símbolos, íconos, signos e imposiciones de género, sociales, económicas, políticas, culturales y de creencias religiosas, transmiten, reproducen y consolidan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, naturalizando la subordinación de las mujeres.



VIOLENCIA POLÍTICA

Es aquella violencia cometida por una persona o grupo de personas, directa o indirectamente en contra de las mujeres que sean candidatas, militantes, electas, designadas o que ejerzan cargos públicos, defensoras de derechos humanos, feministas, lideresas políticas o sociales, o en contra de su familia. Esta violencia se orienta a acortar, suspender, impedir o restringir su accionar o el ejercicio de su cargo, o para inducirla u obligarla a que efectúe en contra de su voluntad una acción o incurra en una omisión, en el cumplimiento de sus funciones, incluida la falta de acceso a bienes públicos u otros recursos para el adecuado cumplimiento de sus funciones.



VIOLENCIA GINECO-OBSTÉTRICA

Se considera a toda acción u omisión que limite el derecho de las mujeres embarazadas o no, a recibir servicios de salud gineco-obstétricos. Se expresa a través del maltrato, de la imposición de prácticas culturales y científicas no consentidas o la violación del secreto profesional, el abuso de medicalización, y la no establecida en protocolos naturales de embarazo, parto y posparto como patologías, la esterilización forzada, la pérdida de autonomía y capacidad para decidir libremente sobre sus cuerpos y su sexualidad, impactando negativamente en la calidad de vida y salud sexual y reproductiva de mujeres en toda su diversidad y a lo largo de su vida, cuando esta se realiza con prácticas invasivas o maltrato físico psicológico.



VIOLENCIA CONTRA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Se entiende por niña o niño a aquellos recién nacidos hasta la edad de 11 años; adolescente quienes se encuentren entre los 11 años a los 17 años; todo ser salvo que, en virtud de la ley que sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad. La Organización Mundial de la Salud define la adolescencia como el periodo de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años.

La violencia contra niñas, niños y adolescentes en términos de maltrato se relaciona con los actos de violencia cometidos por adultos en posición de responsabilidad, confianza o poder ante la/el NNA. Esta violencia se debe comprender a partir de la concepción de los niñas, niños y adolescentes como sujetos de derecho y de cómo las situaciones de violencia los afectan y vulneran, con graves consecuencias para su desarrollo y bienestar general.

Quienes lo perpetran pueden ser:

- Los padres, madres u otros miembros de la familia
- Los cuidadores
- Amigos
- Conocidos
- Desconocidos
- Personas investidas de autoridad (maestros, militares, funcionarios de policía, sacerdotes)
- Empleadores
- Profesionales sanitarios
- Otras niñas, niños y/o adolescentes

b) Instrumentos y herramientas de apoyo para equipos especializados SPI



**INICIO DE
LA LLAMADA**

ESTABLECE LA COMUNICACIÓN (LLAMADA)* GUÍA DE INTRODUCCIÓN Y PREGUNTAS CLAVE



**VALORACIÓN
DEL CASO**

CRITERIOS DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO - VBG*



**OPCIÓN DE ACCIÓN
Y/O DERIVACIÓN
DEL CASO**

• TELECONTENCIÓN PSICOLÓGICA

GUÍA DE AFRONTAMIENTO PSICOLÓGICO DEL DIAGNÓSTICO COVID-19, GUÍA DUELO COVID-19, CUENTOS PARA NIÑOS COVID-19, EJERCICIOS DE ESTIMULACIÓN PARA PACIENTES CON DETERIORO, PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN EMERGENCIA, PROTOCOLO ATENCIÓN EMERGENCIAS, CONSEJOS Y SUGERENCIAS PARA ANCIANOS Y PACIENTES FRÁGILES, CONSEJOS Y SUGERENCIAS PARA GESTIÓN DEL MIEDO EN LOS NIÑOS Y ADULTOS, TERAPIA ON-LINE: PAUTAS DE TRATAMIENTO, AUTO-PROTECCIÓN PARA ADULTOS, INDICACIONES PARA LOS NIÑOS, LA ORIENTACIÓN POR TELÉFONO

• REFERENCIAS DE CASAS DE ACOGIDA*

LISTADO DE CASAS DE ACOGIDA Y CENTROS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL

• REFERENCIAS A OTROS ACTORES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS*

- LISTADO JUNTAS CANTONALES A NIVEL NACIONAL - AME
- LISTADO DE TENENCIAS POLÍTICAS A NIVEL NACIONAL - MDG
- LISTADO UNIDADES DE ATENCIÓN DE VIOLENCIA - CONSEJO DE LA JUDICATURA



**CIERRE DE
LA LLAMADA**

- **REPORTA TELE ATENCIÓN EN LAS MATRICES CORRESPONDIENTES***
- **MATRIZ DE ATENCIÓN EN EMERGENCIA - REPORTE DIARIO**
- **MATRIZ DE LLAMADAS ECU-911 - REPORTE DIARIO**
- **TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN**
- **CAMINATA DE MEDITACIÓN**
- **LECTURAS**