



PRÁCTICAS PROMETEDORAS DE ACCESO A SERVICIOS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA VIOLENCIA CONTRA NIÑAS Y MUJERES CON DISCAPACIDAD EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE HISPANO

CRÉDITOS

Esta publicación se ha realizado bajo el programa conjunto de Spotlight, con el apoyo técnico de Humanity & Inclusion y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) – Oficina Regional para América Latina y el Caribe.

Autoras:

Wanda Muñoz, consultora en inclusión, México.

Con el apoyo de **Daniela Salas**, jefa de proyecto derechos sexuales y reproductivos, Humanity & Inclusion Países Andinos. Bolivia.

Comité asesor:

Alejandra Alzérreca, especialista en Violencia basada en Género, Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).

Ana Lucía Arellano, presidenta de la Red Latinoamericana de Organizaciones No Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus Familias (RIADIS) y, presidenta de *International Disability Alliance* (IDA). Ecuador.

Neus Bernabeu, asesora en Género y Juventud, Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).

Elba Chacón, coordinadora del Programa de Derechos Humanos. Fundación Red de Sobrevivientes y Personas con Discapacidad, El Salvador.

María Soledad Cisternas, enviada especial del Secretario General de

Naciones Unidas para Accesibilidad y Discapacidad, Chile.

Mariana Díaz, experta en perspectiva de discapacidad y género, México.

Rosario Galarza, consultora en discapacidad, género y derechos humanos. Oficial de Derechos Humanos de RIADIS, Perú.

Antonia Irazábal, responsable del Área de Género del Programa Nacional de Discapacidad. Ministerio de Desarrollo Social, Uruguay.

Nelly Jácome, secretaria técnica del Consejo Nacional para la Igualdad de Género, Ecuador.

Sofía Minieri, responsable de proyectos sobre género y discapacidad. Red por los Derechos de la Personas con Discapacidad (REDI), Argentina.

Daniela Salas, jefa de Proyecto Derechos Sexuales y Reproductivos, Humanity & Inclusion (HI), Bolivia – Programa Países Andinos.

Liliana Zanafria, especialista en Género y Discapacidad, RIADIS, Ecuador.

Corrección de estilo:

Metzi Rosales Martel y Nora Perotti.

Diseño y diagramación:

Federico Gutiérrez, Alejandro Aciar y Ariel Aragües.

Ilustración de portada:

Dina Barrios.

Nota: este documento incluye imágenes que no son específicamente de sobrevivientes de violencia sexual o violencia de pareja. En los casos que fue necesario, se obtuvo el consentimiento informado para la toma y uso de las fotografías.



Publicación de la Iniciativa Spotlight

Copyright © Iniciativa Spotlight, 2021

Todos los derechos reservados.

Esta publicación debe citarse como: Iniciativa Spotlight, UNFPA y Humanity & Inclusion. (2021). *Prácticas prometedoras de acceso a servicios de prevención y atención a la violencia contra niñas y mujeres con discapacidad en América Latina y el Caribe hispano*. 2021.

Los Estados Miembros de las Naciones Unidas y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Solo se les solicita que mencionen la fuente: Iniciativa Spotlight, UNFPA y Humanity & Inclusion. (2021). *Prácticas prometedoras de acceso a servicios de prevención y atención a la violencia contra niñas y mujeres con discapacidad en América Latina y el Caribe hispano*. 2021.

La Iniciativa Spotlight no se hace responsable por los puntos de vista, terminología y procedimientos expuestos en este documento ya que son responsabilidad exclusiva de sus autoras.

A stylized illustration in shades of orange and red on the left side of the page. It depicts a woman wearing a traditional hat and a patterned shawl. Her right hand is raised, showing a peace sign (V-sign).

PRESENTACIÓN

El Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), en el marco del Programa Global de Servicios Esenciales, creó la Comunidad de Práctica de Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas que Sufren Violencia en el 2018. Esta comunidad está conformada por 18 países de la región y cuenta con participación de instancias gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, agencias del Sistema de Naciones Unidas y la cooperación internacional.

El objetivo de esta plataforma de conocimiento es generar un espacio de intercambio de experiencias, prácticas prometedoras y orientaciones técnicas, además de ser un espacio de desarrollo de capacidades y de generación de evidencia que permita orientar las políticas públicas de respuesta multisectorial y bajo los enfoques de derechos humanos, género e interseccionalidad a las diversas formas de violencias contra las mujeres y las niñas (VCMN).

Para el 2020, la Comunidad de Práctica de Servicios Esenciales se fortalece con el apoyo del Programa Regional Spotlight, una iniciativa impulsada por la Unión Europea y el Sistema de Naciones Unidas para eliminar la violencia contra las mujeres y las niñas y el femicidio/feminicidio en América Latina, a través de la elaboración de una serie de sistematizaciones de prácticas prometedoras de temas desafiantes en la respuesta a la VCMN.

En ese marco, el UNFPA, en alianza con *Humanity & Inclusion* (HI), impulsaron la sistematización denominada: "Prácticas

prometedoras en la respuesta a la violencia contra niñas y mujeres con discapacidad en América Latina y el Caribe hispano”, con el objetivo de sistematizar experiencias y emitir recomendaciones que contribuyan a prevenir y atender la violencia contra niñas y mujeres con discapacidad.

En este documento se presentan las prácticas prometedoras de acceso a servicios de prevención y atención a la violencia contra niñas y mujeres con discapacidad identificadas en América Latina y el Caribe hispano, así como recomendaciones para mejorar la accesibilidad de los servicios.



PRÁCTICAS PROMETEDORAS DE ACCESO A SERVICIOS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA VIOLENCIA CONTRA NIÑAS Y MUJERES CON DISCAPACIDAD

Los servicios esenciales de violencia basada en género son los **servicios de salud, sociales, policiales y judiciales** que se requieren para prevenir la violencia y atender a todas las mujeres sobrevivientes, incluyendo a las mujeres con discapacidad en su diversidad de condiciones y situaciones. Si bien este documento se enfoca en medidas para incluir a niñas y mujeres con discapacidad, es fundamental que todos los servicios busquen responder a las necesidades y derechos de niñas y mujeres de pueblos originarios, afrodescendientes, migrantes y LGBTI, entre otras características. Es decir, con un enfoque interseccional que reconozca y responda a las barreras que enfrentan para acceder a sus derechos.

Un sistema de servicios de violencia basada en género inclusivo es un conjunto de servicios vinculados entre sí por un **dispositivo de remisión (o derivación) accesible y efectivo** y mecanismos de coordinación, que incluyan:

- **Servicios esenciales de prevención y atención** a la violencia basada en género que deben de ser accesibles, en toda la extensión de la palabra, a niñas y mujeres con discapacidad.
- **Servicios de apoyo (o de recursos)** que complementan el trabajo de los servicios esenciales para garantizar su accesibilidad. Esto incluye mediadoras, facilitadoras, intérpretes de lengua de señas, materiales gráficos, comunicaciones en Braille y en lenguaje sencillo y transporte accesible, entre otros recursos. Debe partir de

un enfoque interseccional e incluir recursos para atender a niñas y mujeres de pueblos originarios, afrodescendientes, migrantes, LGBTI o con otras características.

- **Servicios específicos** para mujeres con discapacidad que responden a necesidades concretas o transitorias. Por ejemplo: apoyo entre pares, talleres de salud sexual y reproductiva, capacitación en derechos y otras actividades organizadas por y para mujeres con discapacidad.

ACCESIBILIDAD Y OTRAS CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES DE LOS SERVICIOS

La **accesibilidad** es el conjunto de características que deben reunir los entornos, procesos, productos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas con condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma posible. Incluye la **accesibilidad física, de comunicaciones, actitudinal y económica**.

De acuerdo con el Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención. [Módulo 1](#), para que los servicios sean de calidad deben evaluarse las siguientes características (Sistema de Naciones Unidas, s.f.):

- Disponibilidad.
- Accesibilidad.
- Adaptabilidad.
- Adecuación.
- Priorización de la seguridad.
- Consentimiento informado y confidencialidad.
- Comunicación y participación efectiva de las mujeres con discapacidad y en su diversidad de condiciones en el diseño, la ejecución y la evaluación de los servicios.
- Recogida de datos y gestión de la información.
- Vinculación con otros sectores y organismos a través de la coordinación.

Asimismo, los servicios deben ser **aceptables** (de acuerdo con diferentes valores, necesidades e intereses de las comunidades) y **rendir cuentas** tanto hacia sus autoridades o ministerios de tutela, como hacia la población a la que deben atender (Handicap International, s.f.).

PRINCIPALES BARRERAS QUE ENFRENTAN LAS MUJERES CON DISCAPACIDAD SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS

BARRERAS FÍSICAS:

Impiden a las mujeres con discapacidad llegar, entrar y desplazarse con seguridad y autonomía en los servicios.

BARRERAS DE COMUNICACIÓN:

Impiden a las mujeres con discapacidad comunicarse de manera efectiva y respetuosa; falta de información sobre servicios disponibles y cómo acceder a ellos.

BARRERAS ACTITUDINALES:

Impiden a las mujeres con discapacidad recibir los servicios que requieren debido a estereotipos negativos y por desconocimiento sobre cómo adaptar sus prácticas por parte del personal.

BARRERAS ECONÓMICAS:

Algunos servicios tienen costo o requieren de gastos que deben ser cubiertos por las mujeres (desplazamientos, trámites, especialistas). Las mujeres con discapacidad incurren en un mayor desembolso de dinero, además deben cubrir el valor del traslado o servicios de apoyo adicional (intérpretes de lengua de señas, por ejemplo).

Otras barreras frecuentemente mencionadas por mujeres con discapacidad son:

- Barreras para acceder a servicios de habilitación y rehabilitación.
- Falta de servicios de remisión o derivación funcionales y accesibles.
- Falta de un sistema de apoyo para acompañar a las mujeres con discapacidad que lo requieran a transitar por los servicios de atención a sobrevivientes de violencia basada en género.
- Falta de servicios que permitan la vida independiente de mujeres agredidas por familiares que requieran salir de sus hogares para salir del ciclo de violencia.
- Abordaje médico de la discapacidad por parte del personal de los servicios, en lugar de un modelo social basado en los derechos humanos y en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Falta de conocimiento sobre las perspectivas de género y discapacidad por parte del personal de los servicios.

CINCO EJES DE TRABAJO

Estas son cinco grandes áreas que contribuyen a eliminar las barreras de los servicios. Es fundamental resaltar que si para brindar los servicios no se toman medidas específicas para incluir a las mujeres con discapacidad y otras mujeres con situaciones y condiciones diversas, se las está excluyendo.



1. Política y liderazgo. Las políticas institucionales deben mencionar explícitamente a niñas, adolescentes y mujeres con discapacidad de manera transversal.

2. Cultura interna. Esta área corresponde a los conocimientos, actitudes y prácticas que debe tener el personal respecto a las personas con discapacidad. Es necesario que todo el personal reciba capacitación sobre los derechos de personas con

discapacidad y concretamente qué medidas debe tomar en sus funciones para cumplir con esos derechos.

3. Recursos humanos. Es necesario que los servicios recluten a personas con discapacidad, lo cual es una responsabilidad y contribuye a un entorno más inclusivo.

4. Infraestructura y comunicaciones. Contempla los espacios físicos de la institución, poder ingresar a ellos con autonomía y seguridad; así como la accesibilidad de las comunicaciones internas y externas.

5. Alianzas especializadas. Es fundamental establecer articulaciones y alianzas con mujeres con discapacidad y sus organizaciones representativas, para entender las barreras que enfrentan y sus prioridades.

En la imagen se observa a una mujer jugando con una niña y un niño.



PRÁCTICAS PROMETEDORAS DE ACCESO A SERVICIOS



1. En Colombia, [ASDOWN](#) trabajó con [ProFamilia](#) para que sus servicios fueran accesibles a jóvenes con discapacidad. Para ello, ambas organizaciones establecieron una alianza, realizaron actividades de sensibilización con el personal y capacitaciones específicas. También crearon materiales en formatos accesibles y han establecido alianzas con otras organizaciones. Esto ha tenido excelentes resultados pues además de las mejoras de accesibilidad en ProFamilia, ahora el personal de esa institución también sensibiliza a personal médico en diversas conferencias y convenciones.

2. En Argentina, [Sordas Sin Violencia](#) trabajó con el personal del Hospital Álvarez para que este se volviera accesible a las mujeres sordas. El hospital ha adaptado sus protocolos con medidas como alargar los tiempos de consulta para considerar el tiempo de interpretación; permitir que haya tres personas en un consultorio (la paciente, la mediadora sorda y una intérprete de lengua de señas) para lograr un verdadero diálogo; y facilitar la organización de diferentes citas médicas el mismo día, para evitar multiplicar los desplazamientos. También han realizado capacitaciones, sensibilizaciones y diseñado material accesible. Ahora el personal toma sus propias iniciativas, por ejemplo: han diseñado tapabocas con la boca visible para facilitar la comunicación con las personas que leen los labios.





3. En Perú, COCEMFE, en alianza con **CODIP** y varias organizaciones, han implementado capacitaciones para operadores y operadoras policiales y de justicia de las áreas de violencia intrafamiliar. A partir de diagnósticos donde se identifican y demuestran las situaciones de violencia, estas organizaciones capacitan a diferentes operadores y operadoras para que conozcan los derechos de las mujeres con discapacidad y entiendan las implicaciones de una perspectiva de género y discapacidad. Con esto se busca que, cuando mujeres con discapacidad sobrevivientes de violencia se acerquen a los servicios, puedan ser atendidas de acuerdo con sus derechos. También se han realizado capacitaciones para Centros de Emergencia del Ministerio de la Mujer, magistratura de seis Cortes del Poder Judicial y de la Comisión de Género del Poder Judicial, responsables de las oficinas regionales del CONADIS, profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitarios del Ministerio de Salud y mujeres con discapacidad.

Para facilitar las capacitaciones, se han desarrollado diversas publicaciones que se encuentran en el sitio:

<https://generoydiscapacidad.org/category/publicaciones/>



RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Partiendo de los cinco ejes de accesibilidad de los servicios, se emiten las siguientes recomendaciones:

- 1** Establecer **políticas institucionales** donde se mencione específicamente el objetivo de incluir a mujeres con discapacidad y traducir esa política en medidas concretas como: planes de acción, directrices y presupuestos asignados específicamente para accesibilidad y sistemas de apoyo para mujeres con discapacidad. Se busca eliminar toda pauta que niegue el acceso a servicio a mujeres con discapacidad, incluyendo aquellas con discapacidad psicosocial.
- 2** Establecer **políticas y reglamentos de recursos humanos** que permitan y fomenten la contratación y permanencia en el empleo de mujeres con discapacidad en igualdad de condiciones, incluyendo a través de la implementación de ajustes razonables. Esto contribuye a la creación de entornos inclusivos.
- 3** Implementar **capacitaciones** frecuentes, con **metodologías adecuadas y sujetas a evaluación**, sobre los derechos de mujeres con discapacidad y cómo adaptar los servicios para responder a sus necesidades. Evaluar y ajustar todos los **procedimientos, protocolos y guías metodológicas** para garantizar que exista una cultura de inclusión con prácticas específicas de atención **por parte de todo el personal y en cada servicio**. El personal debe tener los conocimientos, las actitudes y las prácticas adecuadas para que las mujeres con discapacidad tengan acceso a servicios respetando su autonomía y sus derechos. Desarrollar sistemas de apoyo

que incluyan figuras de mediadoras y facilitadoras capacitadas en enfoques de género y discapacidad, violencia de género y funcionamiento de los servicios, como parte de un sistema de apoyo que facilite el acceso a estos de manera ágil, respetuosa y autónoma, con el fin de que los servicios no las revictimice o les niegue su derecho a la salud, a la protección o a la justicia.

4 Realizar mejoras y ajustes para garantizar la accesibilidad de **infraestructura y comunicaciones**. Esto incluye los espacios físicos de la institución (trasladarse, acceder y circular en ellos con autonomía y seguridad) y la **accesibilidad de todas las comunicaciones** que permitan su comprensión por el mayor número de personas, incluyendo mujeres con diferentes tipos de discapacidad. Esto implica garantizar **que se difunde la información sobre sus servicios a las mujeres con discapacidad (incluyendo mujeres de pueblos originarios, afrodescendientes y aquellas en zonas rurales o remotas)** para que conozcan los servicios que existen, sepan que ellas serán bienvenidas y cómo acceder a ellos.

5 Establecer **alianzas** con organizaciones de mujeres con discapacidad con el fin de que los servicios entiendan claramente su situación, prioridades y necesidades.

6 Desglosar los **datos de las usuarias de los servicios** por género, edad y discapacidad, entre otras características, para permitir el monitoreo de los avances; contribuir a identificar las medidas de accesibilidad necesarias; y, realizar informes de rendición de cuentas.

7 Garantizar que haya un **dispositivo de derivación** accesible y efectivo, que incluya un **sistema de apoyo** para mujeres con discapacidad que lo requieran (facilitadoras, mediadoras, intérpretes...).

INDICADORES PARA MEDIR LOS AVANCES

- Número de mujeres con discapacidad que reciben información sobre los servicios y cómo acceder a ellos.
- Número de mujeres con discapacidad que se acercan a los servicios esenciales.
- Número de mujeres con discapacidad que reciben los servicios que requieren.
- Número de mujeres con discapacidad que se declaran satisfechas del servicio.

The left side of the page features a vertical blue graphic. It contains two stylized line-art illustrations of women's faces. The top illustration shows a woman with dark hair and sunglasses, smiling. The bottom illustration shows a woman with short hair and round glasses, also smiling. The background of the graphic is a solid blue color.

BIBLIOGRAFÍA

- Fraternidad Cristiana de Personas Enfermas y con Discapacidad del Perú (FCPED) y Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE). 2019. *Manual de Información y Sensibilización en Materia de Género y Discapacidad*. Disponible en: <https://generoydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2021/07/INVESTIGACION-SALAS-14072021.pdf>
- Handicap International. (s.f.). *Guía HI Acceso a Servicios en Contextos Desafiantes*.
- Mottini, E., Mancera, E., León Bani, M., Reuter, M., Rombolá, L. (s.f.). *Salud Integral Accesible para Mujeres Sordas. Aprendizajes y desafíos a partir de la experiencia de Sordas sin Violencia en un Hospital de la ciudad de Buenos Aires*. Disponible en: https://www.sordassinviolencia.com/SALUD_INTEGRAL_ACCESIBLE_PARA_MUJERES_SORDAS.pdf
- Sistema de Naciones Unidas. (s.f.). *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención. Módulo 1. Descripción general e introducción*. Disponible en: <https://secureservercdn.net/72.167.241.46/68p.72a.myftpupload.com/wp-content/uploads/2020/01/Module-1Web.pdf>
- UNFPA. (2018). *Mujeres y jóvenes con discapacidad. Directrices para prestar servicios basados en derechos y con perspectiva de género para abordar la violencia basada en género y la salud y los derechos sexuales y reproductivos*. Disponible en: https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/18-158-YouthDisabilities-SPANISH-2019-01-11-1621-web_0.pdf

PRÁCTICAS PROMETEDORAS DE ACCESO A SERVICIOS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA VIOLENCIA CONTRA NIÑAS Y MUJERES CON DISCAPACIDAD EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE HISPANO

El Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) tiene como uno de sus tres resultados transformadores: eliminar la violencia contra las mujeres y las prácticas nocivas contra niñas y adolescentes. Para lograr este propósito, impulsa en la región de América Latina y el Caribe la implementación del Paquete de Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas que Sufren Violencia.

Como parte de las acciones a nivel regional, creó la Comunidad de Práctica de Servicios Esenciales en el 2018. Esto con el objetivo de mejorar la respuesta multisectorial, de calidad y centrada en las necesidades de las sobrevivientes. Esta comunidad está conformada por 18 países de la región y cuenta con la participación de instancias gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, agencias del Sistema de Naciones Unidas (SNU) y la cooperación internacional.

En el 2020, el Programa Regional Spotlight, una iniciativa impulsada por la Unión Europea y el SNU para eliminar la violencia contra las mujeres y las niñas y el femicidio/feminicidio en América Latina, fortalece la Comunidad de Práctica de Servicios Esenciales, a través de la elaboración de una serie de sistematizaciones de prácticas prometedoras de temas desafiantes en la respuesta a la violencia contra mujeres y niñas, que permitan generar orientaciones técnicas que sirvan a los países para brindar una respuesta diferencial, inclusiva y con enfoque interseccional.

En ese marco, el UNFPA, en alianza con *Humanity & Inclusion (HI)*, impulsaron la sistematización denominada: *“Prácticas prometedoras en la respuesta a la violencia contra niñas y mujeres con discapacidad en América Latina y el Caribe hispano”*.

