

## **Atención de violencia de género en el marco de las Políticas Públicas Sociales en Río Gallegos. Características de su implementación.**

### **Attention to gender violence within the framework of Social Public Policies in Río Gallegos. Features of its implementation**

Sergio Daniel RAMÍREZ, [sramirez@uarg.unpa.edu.ar](mailto:sramirez@uarg.unpa.edu.ar); Ana María PERALTA, [amperalta197@gmail.com](mailto:amperalta197@gmail.com); Herna BUSTAMANTE, [herny-america@hotmail.com](mailto:herny-america@hotmail.com); Iris PÉREZ, [Irisitap87@hotmail.com](mailto:Irisitap87@hotmail.com); Débora SALAZAR, [debielizabet@live.com.ar](mailto:debielizabet@live.com.ar); Marisa ARTEAGA, [artega.marisa@gmail.com](mailto:artega.marisa@gmail.com); Alicia GUAQUEL, [aliciaguaquel@yahoo.com.ar](mailto:aliciaguaquel@yahoo.com.ar); Maira, MARTÍNEZ, [Maai\\_ml@hotmail.com](mailto:Maai_ml@hotmail.com)

Unidad Académica Río Gallegos – Universidad Nacional de la Patagonia Austral-  
Departamento de Ciencias Sociales  
Piloto Lero Riera y Santiago del Estero

*Recibido 01/06/2022: Aceptado: 05/06/2023*

#### **RESUMEN**

La violencia de género como un atentado a los derechos humanos, comienza a dar un paso importante tendiente a la visibilización social e intervención en este tipo de problemática, desde la Declaración y Programa de Acción de Viena. Desde esta declaración se revisó el concepto de violencia, rechazando la idea como algo “privado”, entendiendo que esta y todas las formas de acoso y explotaciones sexuales son incompatibles con la dignidad y la valía de la persona humana. Posteriormente la Convención de Belem do Pará marca los lineamientos fundamentales para el diseño, implementación, coordinación y seguimiento de las leyes y políticas públicas en materia de violencia doméstica y sexual en los países que adhieren a sus postulados, y se constituye un instrumento fundamental.

Para esta consecución los Gobiernos, en los distintos países, deben prestar apoyo en la incorporación de la perspectiva de igualdad de géneros en todas las esferas de política y en todos sus niveles.

En este marco general y desde el Estado Argentino se promulga la Ley Nacional N° 26485 “Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales” y Ley Provincial N° 3201 que adhiere a sus postulados. De estas normas se han implementado en distintos organismos según lo requerido en estas leyes. En la ciudad de Río Gallegos se organiza desde el Poder Judicial la Oficina de Violencia Doméstica (OVD), desde el Poder Ejecutivo en el área de seguridad la Comisaría de la Mujer y de la Familia y de acción social, la Subsecretaría de la Mujer.

Del trabajo de investigación y tras el análisis realizado, se plantean que estos organismos funcionan en base a lo normado en estas leyes, respetando los valores, dinámica, etc. que como organización le es inherente, lo cual da como resultado una forma de atención que provoca determinados resultados en la atención de las personas que realizan la denuncia correspondiente. Son la forma de organización para la atención y los resultados obtenidos se van a describir y analizar en este escrito.

**Palabras claves:** Políticas Públicas Sociales; Ley Nacional y Provincial de violencia de género; Organizaciones de atención en Río Gallegos; Violencia de género, Derechos.



## ABSTRACT

Gender violence as a human rights attempt, began to give sustancial steps in order to social viewing and intervention about the topic since Vienna Declaration and Program of Action. Since then, there has been a review over the concept of violence, rejecting the idea of violence as “private matter”, understanding that and all forms of harassment and sexual exploitation are inconsistent with the dignity and value of human person. Subsequently Belem do Para Convention offers the guidelines towards the design, implementation, coordination and monitoring of laws and public policies over domestic and sexual violence in those countries that had summit to the terms of Convention, becoming a fundamerntal instrument.

In order to reach the goals the Goberments of the diferent countries must bring support y lead the incorporation of the gender equality perspective in all level of the politic areas.

In this general context and from Argentinian goberment is proclaimed the National Law N.º 26485 2Integral Protection Law in order to prevent, punish and erradicate women violence in all spheres where they develop interpersonal relationships. The Provintial Law N°3201 adheres to all terms of National Law. Considering those laws, it have been implemented in diferent goberment organizations modfications. In Rio Gallegos city, the Judicial Power created the Domestic Violence Office (OVD), Executive Power, in security area, created the Women and Family Police Office, meanwhile is created the woman Subsecretary from de Social Action Area.

From the research work that we lead and from a exploratory and descriptve metodology used we present that organizations work on base of wich is written on those laws, respecting values, dynamics that are inherent to them, giving as a results a particular form of attention that may provoke some kind of results in the service give to the persons that make the correspondent report. The organization way of attention and the results obtained is what is going to be descripted and analize over this paper.

**Key words:** Social Public Policies – National and Provintial Gender Violence Laws – Rio Gallegos Atention organizations – gender violence- Rights

## INTRODUCCIÓN

La problemática de la violencia de género en el país no cesa en su incremento. Según noticias aparecidas en distintos medios de comunicación de orden nacional y provincial, y datos proporcionados por el Consejo Nacional de las Mujeres en el Plan Nacional de Acción, en los últimos 10 años en Argentina una mujer fue asesinada por violencia de género cada 30 horas. A pesar de esta realidad el problema en toda su magnitud aún pareciera estar invisibilizado porque no todas las mujeres realizan las denuncias y la ocurrencia de femicidios continúan incrementándose (INDEC, 2019). Si bien existen avances en la lucha contra este flagelo tanto a nivel social como legal, la situación actual es alarmante, solo basta escuchar noticieros, o leer diarios impresos o digitales que aparecen noticias relacionadas con esta temática.

Ante esta realidad las personas no son indiferentes. Es así como a nivel social diferentes grupos, asociaciones de mujeres llevan a cabo distintos tipos de reclamos con el objeto de hacer pública esta problemática. Estos acontecimientos tomaron fuerte visibilidad ante los casos de muerte de las mujeres víctimas, con el tiempo van logrando reconocimiento que se traduce en leyes específicas.

En la provincia de Santa Cruz, que no escapa a esta realidad, dicho reconocimiento se traduce en la ley 2466 y 3201 dictadas en los años 1997 y 2011 respectivamente, adhiriendo a la Ley



Nacional 24417 y 26.485. Entre las muchas medidas que establecen, destacamos que, tanto en la Ley Nacional, como en la Ley Provincial, incorporan en sus articulados la creación de un Observatorio Provincial de la violencia destinado a desarrollar un sistema de información permanente que brinde insumos para el diseño, implementación y gestión de políticas públicas tendientes a la prevención y erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

En este contexto, y aun cuando el avance legislativo en materia de violencia de género hacia las mujeres es significativo, hay evidencias que revelan que esta se sigue manifestando, tal lo dicho en párrafos anteriores. En este sentido se advierte la necesidad de describir y analizar en la provincia de Santa Cruz, más precisamente en la ciudad de Río Gallegos, las diferentes modalidades de atención en los distintos organismos tanto público como privados, las formas de intervención que estas desarrollan, la relación que establecen para el abordaje y los resultados que se obtienen. Para ello es preciso, metodológicamente, confrontar las respuestas que brindan los responsables de estas organizaciones con las voces de las víctimas que se realizan la denuncia, a fin de identificar si en la atención responde a sus necesidades o es preciso incorporar otros mecanismos.

En esta oportunidad el interés se centra en la perspectiva y el enfoque desde los cuales se plantean la atención y asistencia hacia la violencia de género. ¿Qué modalidades de abordaje se implementan en los distintos organismos públicos, en cuanto a la atención de las personas víctimas de violencia de género según las leyes nombradas? ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las personas que denuncian? ¿Qué respuestas se obtienen en el abordaje de situaciones de violencia?

## 1. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

### 1. Marco de referencia

#### *Marco teórico*

#### **Violencia de género.**

#### **Breve aportes para su visibilización y forma de intervención.**

Desde una mirada histórica la violencia de género se enmarca en la lucha que largos años han protagonizado y llevado adelante las mujeres. Esta lucha ha hecho que la problemática de género sea reconocida y estudiada, y en este trabajo no enfocamos en la violencia de género. Según esta perspectiva esta se ejerce al existir aún hoy diferencias entre el hombre y la mujer, en cuanto a los derechos que le son reconocidos a uno u otro. Según Gamba (2008) fue John Money, 1955, quien “propuso el término “papel de género” para describir el conjunto de conductas atribuidas a varones y mujeres”, pero aclara que Robert Stoller pudo diferenciar en forma más explícita la diferencia entre sexo y género. Aquí entendemos que los sistemas de género son el conjunto “de prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores sociales que las sociedades elaboran a partir de la diferencia sexual, anatómico-fisiológica y que dan sentido a las relaciones entre personas sexuadas” (De Barbieri en Gamba, 2008:1).

En esto se puede vislumbrar el progreso en el conocimiento específico respecto de lo que es sexo y género y de este último lo que significa ser mujer en nuestra sociedad. Es indudable que va más allá de lo biológico y es una construcción social y cultural. Pero se debe reconocer que aún existe diferencia en el trato hombre y mujer, y en este escrito resaltamos que es asimétrica. En esta relación y en determinadas situaciones para imponerse uno sobre otro se utiliza la violencia. Tan es así este tipo de relación que culturalmente en la sociedad aún se privilegia y se cuida al hombre más que a la mujer en forma cotidiana (Segato, 2003). Añade la autora que esta forma de relación se encuentra en la sociedad en forma de representaciones, ideologías,

discursos que instala en la cultura una relación de poder asimétrica, y que se trasmite en lo cotidiano. Esta estructura cultural se conoce con el nombre de patriarcado.

“El patriarcado es entendido, así, como perteneciendo al estrato simbólico y, en lenguaje psicoanalítico, como la estructura inconsciente que conduce los afectos y distribuye valores entre los personajes del escenario social. La posición del patriarca es, por lo tanto, una posición en el campo simbólico, que se transpone en significantes variables en el curso de las interacciones sociales. Por esta razón, el patriarcado es al mismo tiempo norma y proyecto de autorreproducción y, como tal, su plan emerge de un escrutinio, de una “escucha” etnográfica demorada y sensible a las relaciones de poder y su, a veces, inmensamente sutil expresión discursiva.” (Segato, 2003:14)

En tanto que en respuesta a este patriarcado como cultura de dominación masculina, el feminismo hizo posible que, a nivel internacional, nacional y provincial, el reconocimiento de derechos a la no violencia que tienda a una cultura más igualitaria, que luego dará lugar a leyes destinadas a intervenir para disminuir y atender una relación de género diferente, tanto en los derechos en general como en la situación de violencia en particular. Una de estas son las declaraciones que han establecido una clara definición para su reconocimiento e intervención, como la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) ocurrida en 1979.

Posteriormente siguieron en los años 90 una serie de hitos que contribuyeron a crear el marco jurídico para definir la violencia contra la mujer, entre ellos la recomendación general 19 del comité CEDAW, de 1992, la conferencia y plan de acción de Viena 1993 y la convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer en 1994. Estas iniciativas se vinculan a un cambio cultural en este tipo de relaciones, tanto de tipo legal y de visibilizar la existencia de una relación asimétrica en las relaciones sociales entre el hombre y la mujer.

### **Políticas Públicas Sociales con enfoque de Derechos**

Las normas mencionadas anteriormente son reconocidas por nuestro país e incorporadas en la ley de violencia de género desde una perspectiva de enfoque de derechos humanos (EDDH), comprometiendo al Estado al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas basados en principios, reglas y estándares de derechos humanos de las mujeres.

Cena Rebeca (2015)<sup>1</sup> afirma que el EDDH se presenta como un instrumento que no solamente guiará el accionar estatal, sino que permitirá problematizar el modo en que el Estado en sus políticas incorpora las obligaciones que ha adherido de los distintos instrumentos internacionales en esta materia.

A decir de Pautasi (2010)<sup>2</sup> este enfoque utiliza un marco conceptual proveniente de los tratados del sistema universal de los Derechos Humanos, el sistema interamericano (CIDH), los relatores de Derechos Humanos y el campo doctrinal, los cuales proponen elementos, principios y obligaciones que deben estar presentes para garantizar los derechos civiles, políticos (DCP), los económicos, sociales y culturales (DESC), y definen lo que el Estado no debe hacer a fin de evitar violaciones de esos derechos y garantías. Asimismo, posee una parte operativa que está a cargo del Estado y actores locales (sociales, políticos y ciudadanía en general), quienes determinan cómo se van a elaborar las políticas y las acciones.

Este enfoque utiliza el concepto de titulares de derechos con el objeto de cambiar la lógica de los procesos de elaboración de políticas, para que el punto de partida no sea la existencia de

<sup>1</sup> Cena, Rebeca Beatriz; Enfoque de Derechos Humanos en Políticas Sociales: Asignación Universal por Hijo para Protección Social y Derechos Económicos Sociales y Culturales en debate; Universidad Nacional de San Martín. Centro Internacional de Estudios Políticos; Revista Democracia y Derechos; 7; 7-2015; 31-49 URI: <http://hdl.handle.net/11336/56712>

<sup>2</sup> El aporte del enfoque de Derechos a las políticas sociales. Una breve revisión. Taller de expertos Protección social, pobreza y enfoque de derechos: vínculos y tensiones. 2010. [http://www.eclac.cl/dds/noticias/paginas/7/37567/LauraPautassi\\_Derechos\\_polso.pdf](http://www.eclac.cl/dds/noticias/paginas/7/37567/LauraPautassi_Derechos_polso.pdf)

personas con necesidades que deben ser asistidas, sino sujetos con derecho a demandar prestaciones y formas de atención que las reconozca como tales (Abramovich, 2006)<sup>3</sup>. Desde esta perspectiva las mujeres no son meras “beneficiarias” de las políticas públicas sociales, sino agentes activas, titulares plenas de derechos.

Ahora bien, el EDDHH supone algo más que las obligaciones estatales y la exigencia de los sujetos, es imprescindible también la participación activa de las personas, fundamentalmente de aquellos sectores que sufren desigualdad y exclusión, o padecen dificultades particulares para el ejercicio efectivo de algunos de sus derechos. Esta participación debe estar presente en todo el ciclo de las políticas públicas, desde la elaboración del diagnóstico y el diseño de los instrumentos, hasta su implementación, monitoreo y evaluación.

Conectado con los anteriores principios, se encuentran los mecanismos de acceso a la información y el acceso a la justicia. El reconocimiento de derechos impone habitualmente la necesidad de establecer medidas judiciales o de otro tipo que permitan al titular reclamar por las vías institucionalizadas de reclamo ante una autoridad judicial, administrativa o de control ciudadano. El acceso a la información implica solicitar a las instancias del Estado responsables, que informe el cumplimiento de los derechos y la posibilidad de demandar que, a su vez, produce información. La potencialidad que ofrece el enfoque de derechos en esta instancia es que la existencia misma de la política no es ya la presencia de una necesidad sino la expresión de un derecho que resulta legítimo exigir y en esa misma línea generar obligación hacia un otro -en este caso el Estado (Rebeca Cena, 2015).

Se han expuesto principios y garantías que debe tener en cuenta el Estado al diseñar políticas públicas desde el enfoque de derechos. No obstante, es decisiva su toma de posición, tal como señalan Oszlak y O'Donnell (2007) “una política estatal es esa toma de posición que intenta -o, más precisamente, dice intentar- alguna forma de resolución de la cuestión. Por lo general, incluye decisiones de una o más organizaciones estatales, simultáneas o sucesivas a lo largo del tiempo, que constituyen el modo de intervención del estado frente a la cuestión” (Pág. 565). Entienden que las políticas públicas son el “conjunto de acciones –y omisiones- que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación a una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores en la sociedad civil y que infiere cierta direccionalidad, y una determinada orientación normativa” (Idem).

Finalmente se puede afirmar que la adhesión de este enfoque trae desafíos y dificultades, implica romper con viejas estructuras, revisar las políticas y acciones de gobierno aisladas, ineficientes, inequitativas y discriminatorias, al mismo tiempo obliga poner en práctica distintas estrategias que garanticen y amplíen el número de derechos. Debe existir consenso y voluntad política para cristalizar el enfoque, y una presencia directa y activa de la ciudadanía (“empoderamiento”) para que sea parte del proceso de implementación.

### **Organizaciones sociales, ámbito de aplicación.**

Luego de explicitar el contexto desde el cual nos posicionamos, se ubica la problemática de violencia de género, en relación con el aspecto legal, el enfoque de derechos delineado en la ley específica y la participación ciudadana en su diseño, implementación y evaluación; importa ahora conocer las organizaciones en las cuales se implementa. Si bien en este escrito nos centraremos en distintos tipos de organizaciones, a saber, de Justicia, Seguridad y Acción Social, todas ellas comparten características comunes.

Una política pública según Aguilar Villanueva (1993) presenta algunos componentes que se relacionan entre sí en su diseño, sanción e implementación. Son etapas o proceso que repercute en las distintas actividades que presentan y son:

<sup>3</sup> Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo. Víctor Abramovich. Revista de la CEPAL 8 8. Abril 2006



1. Un espacio a nivel gubernamental que se hace cargo de los resultados de una determinada política. Esta política se va estructurando conforme a aquellas demandas de la sociedad y los distintos poderes que en ella se expresan a nivel público. Estas son fuerzas que se encuentran en la sociedad y pueden ser movimientos sociales, empresas, actores de la sociedad que pugnan para que su necesidad sea reconocida.
2. Las demandas requieren de los recursos necesarios para dar respuesta a esta política. O sea, el reclamo ahora ha ingresado a la agenda pública. En este paso un ámbito del Estado, que se considera el más pertinente, interviene en esta demanda e inicia un primer proceso de reconocer los recursos y demás actividades.
3. Luego que la demanda y recursos son reconocidos bajo determinados criterios, perspectivas, valores, derechos en una política pública social. Claramente es esta instancia y ya dentro de la agenda pública, ingresa al Poder Legislativo para su tratamiento.
4. De este modo lo que es reconocido en dicha política representa los valores, ideología del gobierno. Ya ha transcurrido por el proceso propio del funcionamiento del Congreso en nuestro país, para luego ser sancionada.
5. Una vez transcurrido estos pasos, nos encontramos en la implementación, con las características distintivas que se relaciona entre lo escrito y la puesta en marcha. Es decir, puede existir diferencias entre lo que se busca con la política y lo que efectivamente se implementa o al menos en la forma en que se llevan a cabo. Es en esta instancia de la política donde mayoritariamente ejercen profesionales de la acción social en las organizaciones respectivas.
6. Al estar implementada la política y por medio de la evaluación, se puede retroalimentar por medio de los resultados que se van obteniendo. De este modo sería posible introducir modificaciones para actualizar, mejorar. También en esta etapa los profesionales, tendrían injerencia al estar en la práctica concreta, porque pueden identificar vacancias o dificultades de aquello que no es reconocido en los criterios de implementación.

Estos componentes del proceso de la política, por muy sintético y descriptivo que aquí se expone, sirven para reconocer las distintas actividades requeridas en una organización al momento de implementarse la política como en este caso, para el abordaje de la violencia de género.

Respecto a lo que es una organización entendemos según el concepto de Schlemenson (1998)

“La organización constituye un sistema sociotécnico integrado, deliberadamente constituido para la realización de un proyecto concreto tendiente a la satisfacción de necesidades de sus miembros y de una población o audiencia externa, que le otorga sentido. Esta inserta en un contexto socioeconómico y político con el cual guarda relaciones de intercambio y de mutua determinación.” (pág. 38).

Esta definición expresa la estructura que toda organización presenta. Ellas son:

**El proyecto.** Este es su principal elemento porque le da sentido, orientación, fundamento a su tarea. Define los objetivos, actividades, recursos necesarios para su funcionamiento, etc. que son específicas y que se diferencia del resto. Para su implementación se definen estrategias, metas que direccionan su tarea.

**La tarea y la tecnología.** De los objetivos se desprenden la tarea y los problemas que se deben enfrentar para resolver en su funcionamiento. Estos problemas pueden ir de los más sencillos, distribución de roles hasta niveles más complejos, niveles de autoridad y relación con el contexto. El modo como estas se resuelvan es que se presentarán o no formas organizativas que se orienten a un funcionamiento requerido. A todo esto, contribuye la tecnología que se incorpora para la tarea específica que lleva a cabo.

**La estructura organizativa.** Luego del proyecto y la tarea que lleva adelante, se presenta las diferentes posiciones construidas para llevar a cabo la tarea. De esta se desprende el organigrama que es la composición de los cargos, niveles y comunicación existente. Esta se

puede representar por medio de un gráfico. Incluye además las actividades y responsabilidades de cada sector o nivel, la forma de tomar decisiones, la comunicación vertical y horizontal, entre otras. La estructura es importante porque define la manera de llevar adelante el objetivo y puede existir diferencia entre lo escrito y lo vivenciado por sus actores. Es así que se pueden presentar: *la estructura formal* que es la reconocida por medio de los distintos documentos y cargos existentes, *la estructura sentida* es la vivenciada por sus integrantes, *la estructura existente* la que efectivamente se expresa lo cotidiano y *la estructura requerida*, la que se necesita según el objetivo.

Las relaciones interpersonales o la integración psicosocial. Este aspecto puede contribuir u obstaculizar la tarea. Se refiere a las relaciones que las personas establecen entre sí. Puede ser vertical, la relación con sus superiores u horizontal, la relación entre el personal en un mismo nivel. La mirada puede complejizarse si se incluye lo subjetivo de las personas que la integran. Esta complejidad, se relaciona con lo que las personas esperan o desean de la organización. Esto influye en la tarea y en los momentos complejos de problemas que se puedan presentar. En este sentido es importante los mecanismos existentes que regulan estas relaciones como: premios, sanciones, escucha del otro, etc.

Recursos humanos. Las personas que se desempeñan en una organización esperan determinadas condiciones que hacen a su sustento diario y condiciones en el lugar de trabajo como salario, condiciones favorables en su lugar de trabajo, determinado confort relacionado con su tarea diaria, entre otras. Además de la cantidad de personas que son necesarias para llevar a cabo su tarea que es su responsabilidad.

Los grupos internos de poder. Los grupos de poder pueden influir o influyen en la toma de decisiones respecto a la tarea a emprender. Se relaciona con las formas de adoptar decisiones ante un problema. Y hay que considerar que no solo estos grupos se encuentran en los niveles gerenciales o de decisiones, sino que se presentan en los grupos de los primeros niveles. En estos radica las posibilidades de cambio o de resistencia ante las normas que se necesitan o desean implementar.

El contexto. Por último, toda organización se encuentra en un determinado lugar o contexto que influye en su interior. Los cambios que se produzcan en el exterior impactan de modo directo o indirecto y a mediano o corto plazo. Con esto se posiciona desde un lugar que tiene relaciones con el exterior y que no es indemne ante lo que se presenta tanto en lo inmediato como mediato. Además, se referencia con la ubicación de los usuarios de sus servicios o productos que produce. Es importante este dato porque tiene que ver con el acceso a la misma. Si es posible esto y se debe presentarse algunos recursos para su llegada. Para finalizar el impacto que produce en la organización esta puede encontrarse en abierta a estos cambios o puede presentar resistencia para incorporar determinadas modificaciones en su interior.

Este recorrido aporta información para un conocimiento de las organizaciones. En su dinámica diaria y en la implementación de la política desde la cual es creada, y por el accionar propio de las personas que la componen van construyendo una forma específica en su accionar que tras el correr del tiempo se va consolidando en una cultura organizacional. Este concepto hace referencia a las creencias, valores, formas de comportarse de sus integrantes que les son propias. De esta manera toda persona que ingresante tiene posibilidades de aprender el tipo de trabajo, pensar una determinada manera en el problema que afrontan, la forma de llevar a cabo la tarea. La cultura organizacional, por tanto, es importante en la medida que trasmite a sus integrantes sus costumbres y la modalidad de la tarea para la cual fue creada.

## **Marco legal**

### **Leyes Nacionales y Provinciales en la materia.**

La ley que se viene comentando sobre violencia de género en el Estado Argentino es la N° 26485 con validez nacional. Se promulga el 14 de abril de 2009 y el decreto reglamentario data del 19 de julio de 2010.

Es de destacar que el dictado de esta ley impone su vigencia y obligatoriedad automática en todo el Territorio Nacional. Sin embargo, a los fines del procedimiento (es decir el cómo se aplica), nuestra provincia se adhirió por medio de la ley 3201 sancionada el 17 de marzo de 2011, cuyo decreto reglamentado fue aprobado el 15 de noviembre de 2015.

Sus postulados abarcan la problemática de la violencia contra la mujer con una dimensión transversal, proyectando su influencia sobre todos los ámbitos de la vida, que se expresa en forma explícita en los considerandos del decreto reglamentario. La transversalidad impone la adopción de todas las políticas públicas desde una perspectiva de género. No es una simple sumatoria de medidas, sino la posición que debe adoptar el gobierno y la sociedad para advertir, regular y erradicar todas las relaciones de desigualdad entre hombres y mujeres, con el objetivo de asegurar la vigencia en los hechos de la igualdad de oportunidades para las mujeres.

Herrera (2018) expone que el acierto de la Ley es reconocer el término Género y la transversalidad en el abordaje de la violencia para su prevención y asistencia. Además de haber tipificado los diversos tipos de violencia y la obligatoriedad de su aplicación en todo el territorio nacional, con el énfasis puesto en el diseño de las políticas públicas. Estas son necesarias para el cumplimiento de sus propuestas, la gratuidad en el asesoramiento y actuaciones judiciales, la recepción de figuras especiales como la violación en el matrimonio. Por último, el tener presente que su efectiva aplicación dependerá principalmente de la asignación de recursos económicos por parte del Estado, a fin de garantizar su implementación y cumplimiento.

Asimismo, coloca el énfasis en dos aspectos fundamentales: la eliminación de la discriminación entre varones y mujeres en todos los órdenes de la vida, y el derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia. Impone a diferentes instancias que componen el Estado a implementar políticas públicas para la asistencia integral y la remoción de aquellos patrones socioculturales que promuevan y sostienen la desigualdad de género. Reconoce que el acceso a la justicia es de fundamental importancia para las denuncias, por lo cual también prevé la asistencia legal para aquellas mujeres que no pueden solventar un letrado particular.

En cuanto a sus articulados está proyectada para combatir la violencia y la discriminación contra la mujer. El concepto de discriminación ha sido precisado en el decreto reglamentario, art. 3°, inciso a: “Se entiende por discriminación contra las mujeres a toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por las mujeres, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otro ámbito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° de la Convención sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer”.

En todo el texto de la Ley, se desprende la obligación de los organismos del Estado a trabajar en forma coordinada desde una perspectiva de género en esta temática.

Si bien reconoce otros tipos de violencia (psicológica, laboral, etc) nos interesa la violencia doméstica. A este tipo de violencia la define como aquella, ejercida contra las mujeres por un integrante del grupo familiar, independientemente del espacio físico donde ésta ocurra, que dañe la dignidad, el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, la libertad, comprendiendo la reproductiva y el derecho al pleno desarrollo de las mujeres. Se entiende por grupo familiar el originado en el parentesco sea por consanguinidad o por afinidad, el matrimonio, las uniones de hecho y las parejas o noviazgos. Incluye las relaciones vigentes o finalizadas, no siendo requisito la convivencia.



En este marco legal se distingue claramente que el ámbito de protección a la mujer no se limita a la esfera familiar o doméstica, sino que pretende una protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en todos los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

## 1.2. Resultados análisis y discusión

### *Materiales y métodos*

La metodología utilizada se posiciona desde un enfoque de estudio exploratorio y descriptivo, centrado en la implementación de la Ley Nacional de violencia de Género N° 26485 y Ley Provincial N° 3201. Interesa en forma preferente indagar sobre la forma de organización y acciones que se implementan en la ciudad de Río Gallegos, en organizaciones públicas de Justicia, Seguridad y Acción Social. Concretamente son OVD (Oficina de Violencia Doméstica) dependiente del Superior Tribunal de Justicia, Comisaría de la Mujer y la Familia dependiente de Jefatura de Policía y la Secretaría de la Mujer dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia, durante al año 2019 y 2020. En el transcurso de la indagación y al analizar la información reunida, surge la necesidad de examinar otras instancias que dependen de Justicia como el Juzgado de la Familia, la OAL (Oficina de Asistencia Letrada) y el CAV (Centro de Atención a la Víctima), con el fin de conocer la tarea que desarrollan en virtud del objeto.

El interés se centra en las modalidades que adquiere la implementación de esta política en la ciudad según las organizaciones antes citadas, y analizar algunas consecuencias que provoca la atención de la denuncia que habilita la intervención. Concretamente se orienta a describir el modo de intervenir de las instituciones para la atención de la denuncia, por medio de la voz de sus responsables, y caracterizar al grupo de personas que efectúan la denuncia desde los datos estadísticos que publica en su página web la OVD, para luego confrontar las voces de estas personas desde sus vivencias e identificar aquellas necesidades que no son tenidas en cuenta.

Según el objetivo propuesto, se utilizaron diferentes técnicas con el fin de reunir la información, el análisis y el entrecruzamiento o triangulación de la información construida. Es así que se utilizaron entrevistas focalizadas con preguntas cerradas y abiertas, análisis de la Ley Nacional y Provincial y sus reglamentaciones, fichajes de bibliografía, análisis de datos estadísticos a nivel nacional, análisis de datos que produce la OVD, lectura y organización de noticias sobre violencia publicadas en diarios locales.

Para el análisis estadístico cuantitativo el objetivo es caracterizar las presentaciones realizadas ante la Oficina de Violencia Doméstica de Río Gallegos, a fin de describir aspectos sociodemográficos de las personas, tanto afectadas como denunciadas por este tipo de violencia. Este análisis ha sido realizado a partir de la información que la OVD difunde en el sitio web (<https://ovd.jussantacruz.gob.ar>) a través de un conjunto de tablas con datos estadísticos trimestrales. Los datos difundidos están disponibles desde el trimestre junio-julio-agosto del año 2014, sin acceso a información para períodos anteriores. Los datos que difunde la OVD y la información estadística elaborada preservan la confidencialidad de los datos y la identidad de las personas que los suministran, según establece la ley N° 17.622/1968 que norma el “secreto estadístico” en todo el país.

Se aclara que al nivel de completitud<sup>4</sup> utilizada respeta las variables establecidas y registradas por la OVD en cada denuncia por violencia doméstica y que figuran en su página. Algunas variables son más difíciles de relevar que otras; por ejemplo, las vinculadas con los atributos de

<sup>4</sup> Se entiende por “completitud” el grado de captación de todos los datos que correspondan a una variable dada.

la persona denunciada porque la víctima o quien reporta el caso las desconoce. También existen cambios en las variables relevadas y difundidas por la OVD de manera trimestral.

Por último, debe advertirse que la información existente no corresponde a todos los casos de violencia doméstica padecidos por la totalidad de la población, sino a aquellos en los que las personas han requerido ayuda, acompañamiento, asesoramiento y/o denuncia, y han sido efectivamente registrados por la OVD. Por lo tanto, no es pertinente, en la lectura de los datos ni en las conclusiones, hacer referencia a la magnitud o prevalencia de la violencia doméstica en la sociedad, sino únicamente interpretarlos como caracterización de los casos de violencia denunciados e informados por la OVD.

Por otro lado, y para la descripción en la forma de organización en la atención, se aplican entrevistas semiestructuradas a los responsables de las organizaciones y entrevistas semiestructuradas a las personas que han realizado la denuncia. En total se realizan 6 entrevistas a un grupo de mujeres que van entre los 28 años a los 60 años. Denuncias realizadas entre los años 1999 a 2014 aproximadamente. Entre estos lapsos de años se pudo analizar diferencias en cuanto al trámite y atención a las víctimas teniendo presente al año de promulgación de la Ley, 11 de marzo de 2009, que se analizará en los resultados.

#### Estudios con fuentes secundarias

Como se trata de un tema ampliamente estudiado en el país, en una primera etapa se recogen aquellas fuentes que se consideran pertinentes para nuestro objeto, según los siguientes criterios: indagan sobre el tema de violencia de género, antecedentes en la temática que luego son el insumo para los distintos instrumentos legales tanto a nivel internacional, como nacional y provincial, y teoría sobre la organización. Por último, se utilizan la Ley Nacional y Provincial de violencia de género con sus respectivas reglamentaciones.

Esta etapa es de utilidad para la confección de los antecedentes, del corpus teórico y para la confección de los instrumentos de recolección de información.

En forma paralela se indaga en la composición del sistema de Justicia, Seguridad y Acción Social en la ciudad de Rio Gallegos, pero solo en referencia a la atención de la denuncia de violencia doméstica.

#### Estudios con fuentes primarias

En esta etapa se diseñan instrumentos para aplicar a las autoridades responsables de las organizaciones y las personas que han realizado la denuncia. Las técnicas son entrevistas focalizadas con preguntas abiertas y cerradas. Pero este proceso fue dispar.

La planificación metodológica pensada para el presente proyecto se vio conmocionada en el año 2020 ante las medidas adoptadas de aislamiento social por el Covid-19 tanto a nivel mundial como nacional y provincial. Por ser este un virus muy contagioso en el contacto humano, las autoridades sanitarias avaladas por una decisión política decretan el aislamiento social, preventivo y obligatorio. Esta decisión, más allá de las consecuencias que ha producido en la vida cotidiana, obligó a buscar nuevas formas de comunicación con las personas a entrevistar por medio del uso de la tecnología. Es así como las relaciones sociales ahora están mediadas por estos tipos de medios.

El grupo de investigación se adapta a estas circunstancias, concretando las entrevistas y reuniones de equipo por medio del uso de zoom, Google-meet, y WhatsApp. Al utilizar estas tecnologías, se rescata la recuperación de las voces, pero no es posible recuperar en su totalidad el comportamiento corporal del entrevistado.

### **Resultados**

Los datos aportados mediante el trabajo con las estadísticas de las personas que realizan la denuncia arrojaron los siguientes resultados:

#### Acceso a la Justicia

La OVD atiende diariamente diferentes tipos de situaciones por parte de las personas que se acercan a sus oficinas voluntariamente, en forma directa y/o derivada. El Gráfico 1 refleja la cantidad de presentaciones trimestrales ante la OVD registradas desde junio de 2014 a noviembre de 2018.

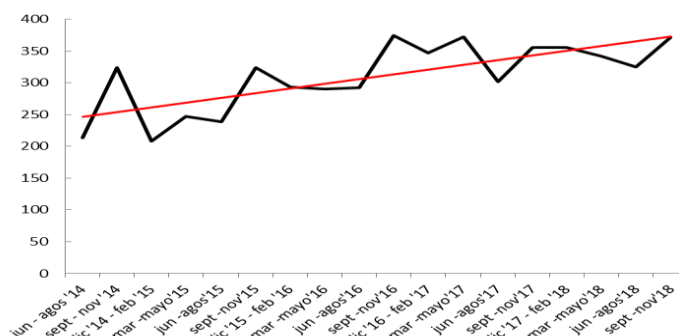


Gráfico 1. Presentaciones trimestrales ante la OVD Río Gallegos. Junio 2014 – noviembre 2018

Fuente: Oficina de Violencia Doméstica (OVD) Río Gallegos

La tendencia de la cantidad trimestral de casos atendidos por la OVD – línea de color rojo - indica el aumento a lo largo de todo el período analizado, más allá de fluctuaciones propias de los hechos analizados y del reducido tamaño del universo bajo análisis. Se llega así a registrar un 74% de incremento en 18 trimestres.

Las presentaciones pueden diferenciarse según el tipo de atención brindada en tres tipos: denuncias por violencia de género, consultas informativas y consultas extra jurisdiccionales (fuera del ámbito o jurisdicción que corresponde a la OVD Río Gallegos).

Las consultas informativas son aquellas en que las víctimas de violencia no están decididas - al momento de concurrir a la OVD - a realizar la denuncia, oportunidad en que se les informa sobre sus derechos y las medidas cautelares que podrían solicitar. Este tipo de atención incluye brindar información relativa al funcionamiento de la oficina, normativa vigente y orientación de acuerdo con las situaciones planteadas por los consultantes, entre las más habituales

El Gráfico 2 presenta la cantidad de cada uno de los tres tipos de atención brindada en los cuatro años de estudio. Dado que los trimestres definidos por la OVD no coinciden con los del año calendario, se decidió agrupar trimestres desde diciembre de un año hasta noviembre del año siguiente inclusive, de manera tal de establecer períodos anuales que asemejen al año calendario, con el fin de analizar con mayor claridad la evolución a través del tiempo de las variables de interés.

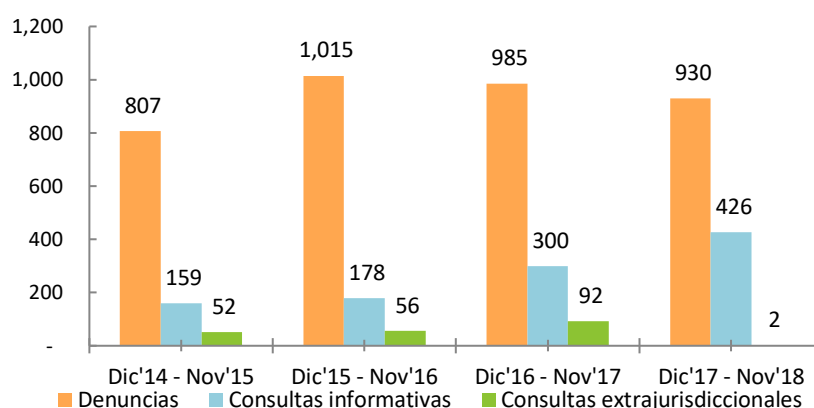


Gráfico 2. Presentaciones según tipo de atención recibida  
Períodos anuales Dic. 2014 – Nov. 2018

Fuente: Oficina de Violencia Doméstica (OVD) Río Gallegos

Es interesante observar que las denuncias aumentan casi 26% del primer año al siguiente. Pero luego disminuyen levemente, para ubicarse por encima de 900 casos.

Un comportamiento diferente es el de las consultas informativas que se incrementan todos los años, llegando a aumentar 168% en 2018 respecto a 2015. Por último, las consultas fuera del ámbito de la OVD Río Gallegos son poco significativas y prácticamente nulas en el último año. Las denuncias por violencia doméstica son realizadas en la mayoría de los casos por las personas afectadas de manera directa, pero en algunas situaciones las realizan terceras personas. Esta información se presenta en el siguiente Cuadro 1:

	Dic. '14 - Nov. '15	Dic. '15 - Nov. '16	Dic. '16 - Nov. '17	Dic. '17- Nov. '18
Total	807	1.015	985	930
Afectada directa	<b>707</b>	<b>922</b>	<b>915</b>	<b>844</b>
Terceros	100	93	70	86

Cuadro 1. Denuncias recibidas según la persona que la realiza. Períodos anuales Dic. 2014 – Nov. 2018

Fuente: Oficina de Violencia Doméstica (OVD) Río Gallegos

Los registros permiten saber que, en promedio para los cuatro años, el 90% son denuncias realizadas por las personas afectadas directas y el 10% restante lo realizan terceras personas, en todos los casos familiares de la víctima.

También es importante conocer la vía de ingreso de las denuncias a la OVD. El Gráfico 3 señala una importante concentración de casos derivados desde la Comisaría de la Mujer (60%).

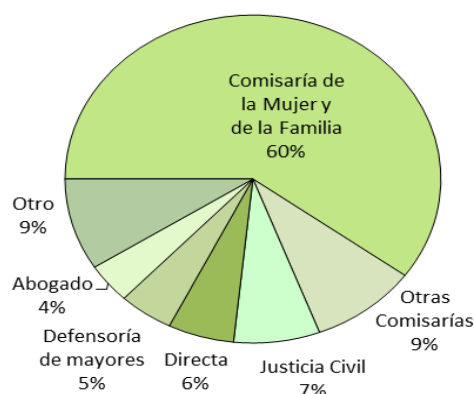


Gráfico 3. Distribución porcentual de presentaciones según tipo de ingreso  
Dic. 2014 - Nov. 2018

Fuente: Oficina de Violencia Doméstica (OVD) Río Gallegos

Según informa el equipo interdisciplinario de la OVD el rol tan importante de esa Comisaría se explica por la cercanía de la víctima a la sede policial y la existencia, en muchos casos de la configuración de algún delito penal (lesiones, amenazas, daño, privación de la libertad y/o violación de domicilio, entre otros), en los que interviene en primer término la autoridad policial.

Las restantes modalidades de ingreso registran porcentajes muy alejados del antes indicado. Solo el 9% es derivado de otras Comisarías; 7% desde la Justicia Civil; las denuncias directamente realizadas por las víctimas representan 6%; a través de la Defensoría de Mayores 5% y mediante un abogado 4%.

### Características sociodemográficas de las personas afectadas

#### Sexo y edad

La primera variable para considerar en el análisis sociodemográfico es el sexo<sup>5</sup>. En el Gráfico 4 se observa que las mujeres víctimas de violencia superan ampliamente a los varones en todo el período de estudio.

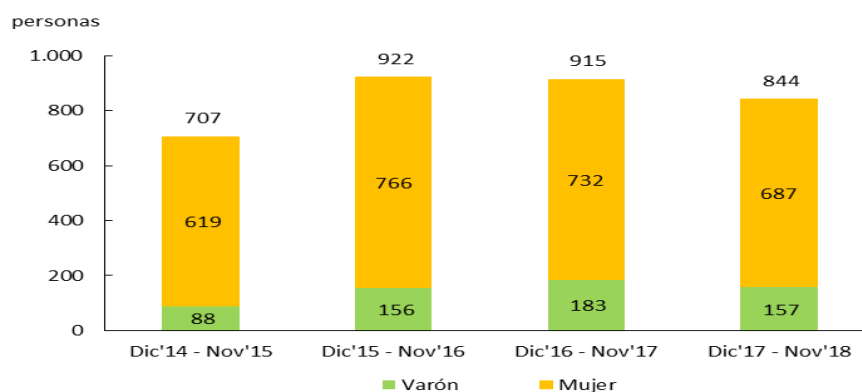


Gráfico 4. Personas afectadas según sexo

<sup>5</sup> En la información que difunde la OVD no aparece el concepto ni datos referidos a "género".



Períodos anuales Dic. 2014 – Nov. 2018

Fuente: Oficina de Violencia Doméstica (OVD) Río Gallegos

La información indica un claro sesgo en perjuicio de las mujeres ya que en promedio hay casi 5 mujeres afectadas por cada varón (la razón exacta es 4,8) en todo el lapso investigado.

El Cuadro 2 confirma una clara feminización en las víctimas de violencia doméstica con porcentajes entre 80% y 88%. Este comportamiento de los casos asistidos en la OVD es similar al observado en estudios sobre violencia doméstica en otras regiones de Argentina y en otros países.

	<b>Dic. '14</b>	<b>Dic. '15</b>	<b>Dic. '16</b>	<b>Dic. '17-</b>
	<b>Nov. '15</b>	<b>Nov. '16</b>	<b>Nov. '17</b>	<b>Nov. '18</b>
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Varón	12,4	16,9	20,0	18,6
Mujer	<b>87,6</b>	<b>83,1</b>	<b>80,0</b>	<b>81,4</b>

Cuadro 2. Personas afectadas según sexo, en porcentaje (%)

Períodos anuales Dic. 2014 – Nov. 2018

Fuente: Oficina de Violencia Doméstica (OVD) Río Gallegos

Con el fin de profundizar sobre el predominio femenino en las personas afectadas y evaluar este comportamiento en relación con la edad, se examina la distribución relativa porcentual por sexo para cada grupo etario.

Ante la falta de información para todo el período de estudio preestablecido, se han considerado los años completos con datos disponibles y se ha elaborado el Gráfico 5 que presenta la distribución porcentual según sexo y edad para el lapso definido de diciembre de 2016 a noviembre de 2018.

A pesar de esta limitación en la disponibilidad de datos, es posible realizar un acercamiento a la estructura etaria<sup>6</sup> de las personas afectadas, con la advertencia de que este diagnóstico corresponde al período de tiempo indicado y no se mencionará la cantidad absoluta de casos registrados en la OVD en dicho lapso.

<sup>6</sup> El análisis estructural de un conjunto de datos siempre se debe realizar con valores relativos y no absolutos.

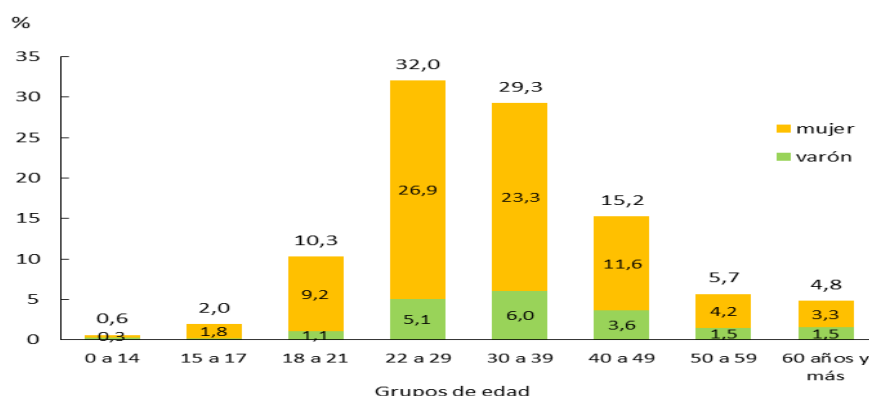


Gráfico 5. Distribución porcentual de personas afectadas según sexo y edad  
Dic. 2016 - Nov. 2018

Fuente: Oficina de Violencia Doméstica (OVD) Río Gallegos

Este gráfico permite ver de inmediato dos aspectos: a) las edades donde se concentran las personas afectadas y b) que las mujeres afectadas superan a los varones en todas las edades excepto en niñas y niños de hasta 14 años - sólo son el 0,6% del total de denuncias – donde la proporción es igual para ambos sexos.

El 61% de las denuncias registradas corresponden a personas entre 22 y 39 años. En estas edades es donde se registra mayor proporción de víctimas con una relación de 4,5 mujeres por varón afectado.

Las denuncias recibidas disminuyen en el rango de 40 a 49 años de edad (15,2%) y también decrece el sesgo femenino con una proporción de tres mujeres afectadas por cada varón.

A partir de los 50 años, se reduce aún más el porcentaje de denuncias registradas (10,5%) y también la desigualdad entre sexos: 2,5 mujeres por cada varón afectado.

En el otro extremo de edad, las denuncias tienen menor incidencia en adolescentes y jóvenes (de 15 a 21 años). Representan 12% del total pero registran un elevado predominio femenino: hay más de 8 denuncias de mujeres afectadas por cada varón.

En síntesis, hay una marcada disparidad de sexos entre las personas afectadas por violencia doméstica, que señala una situación de mayor riesgo para mujeres en casi todas las edades, excepto en niñas/niños. Las mujeres de 22 a 49 años de edad son las más afectadas representando 62% del total de denuncias registradas en el período considerado.

### Implementación de la política social. Dispositivos de atención

Los dispositivos<sup>7</sup> para la atención de la denuncia colaboran en el registro y es de utilidad para posteriores acciones. Es así como, en las organizaciones analizadas existen entre otros, canales telefónicos para la atención, protocolos, personal formado para una primera entrevista, equipos interdisciplinarios.

Los protocolos antes mencionados están diseñados para reunir la información y para la contención y escucha de la situación de violencia. Algunos entrevistados agregan que estos protocolos fueron pensados desde una atención humanizada.

*“El protocolo se basó en la atención humanizada, nuestro principal objetivo era la atención humanizada de la persona que fuera víctima de violencia... Bueno, buscar todas las*

<sup>7</sup> Entendido aquí como discursos, procedimientos que se desprenden de una forma de entender la atención en violencia.

*herramientas que incluyeran al máximo posible los derechos humanos... Nuestro protocolo lo basamos en la ley 26485 que fue nuestra guía...” (GR – ex Comisaría de la Mujer)*

En igual sentido el actual Comisario a cargo de la Comisaría de la Mujer agrega que durante la atención a las personas “...*tienen en cuenta ciertos detalles como ofrecer a la denunciante un vaso de agua, pañuelos, un espacio para los niños”*.”

Por medio de una denuncia telefónica o en el mismo lugar de atención “...*trabajan con personas que resultan ser víctimas de violencia doméstica, intervienen ante un episodio de violencia, siempre y cuando haya vínculo entre víctima y victimario, es decir tiene que estar formalizado el vínculo y parentesco consanguíneo...” (OA responsable Comisaría a la Mujer).*

Estos dispositivos se basan en una perspectiva de atención que denominan humanizada porque lo que se busca es una escucha atenta y una contención durante el proceso propio de la denuncia.

#### Atención en la Comisaría de la Mujer y la Familia. Organización y Objetivos.

La atención a las personas que concurren a efectuar una denuncia es recibida por personal de guardia quien la deriva al efectivo del sector de atención y “*Para la entrevista siguen un modelo, una guía elaborando un acta con registro de los datos..., ...los agentes proporcionan a la víctima contención, información, asesoramiento en el momento de la toma de denuncia, poniendo a disposición una guía de servicios... En el primer momento la víctima pasa sola a la sala, luego es posible si lo solicita, el ingreso de un acompañante, dado que en algunos casos quien acompaña es el mismo victimario. Atienden a personas de todo género... (OA responsable Comisaría a la Mujer)*

Advierte el representante de la Comisaría de la Mujer que “...*no intervienen en la vía pública, cuando reciben una alerta inmediatamente se da aviso a la Comisaría de la jurisdicción donde se está produciendo el hecho dado que pueden actuar con mayor rapidez por la cercanía...”*.”

Una vez que se concreta el acta de denuncia se remite al Juzgado “...*se adjunta información sobre la existencia de intervenciones y/o denuncias previas en relación con la víctima y el agresor, en caso de que las hubiera, como también si existen medidas de protección establecidas por el Juez... Los exámenes médicos efectuados por los profesionales dependientes de la División extienden la certificación médica que se agrega a las actuaciones judiciales y fundamentan las lesiones que presentan las personas víctimas de delitos...” (OA responsable Comisaría a la Mujer).*

Asimismo, “*A solicitud de la víctima en caso de que lo crea necesario asesoramiento, contención y asistencia en el trámite, se solicita la intervención de los organismos provinciales y municipales...” (OA responsable Comisaría a la Mujer).*

Otro dato aportado por el referente policial es que “*En caso de que la persona víctima no quiera realizar la denuncia igualmente se informa al Juzgado Penal y de Familia”*.”

“...*Lo que hace la policía es como un pasaje, lo que tiene que hacer es garantizarle la seguridad a la víctima, en ese momento que va a pedir ayuda, asesoramiento, orientación sobre lo que puede hacer y el acceso a la justicia...” (GR – referente Comisaría de la Mujer).*

De este modo se va configurando el modo de atención en la comisaría de la mujer que cuentan con personal profesional específico para esto como psicólogas/os y personal policial. El personal de guardia solo debe derivar al equipo interdisciplinario. Actualmente atiende un oficial de policía y convoca a la psicóloga/o cuando evalúa que es necesario y al médico cuando hay lesiones.

El circuito es, registro de la denuncia por medio de un protocolo por parte de personal profesional en forma conjunta, derivación con toda la información recolectada incluyendo información adicional en caso de existir a la OVD. También se brinda a la víctima, información

de servicios u otras posibles acciones que podría acceder en caso de necesitar. Con lo cual cada denuncia tiene sus particularidades por lo cual es imposible estandarizar.

La comisaría de la mujer, en los testimonios de las víctimas expresan

**MG:** *“Denuncias concretas realice en dos oportunidades. En otras ocasiones no recuerdo si fueron dos o tres veces, puede ser en tres ocasiones, llamé a la seccional de policía que me correspondía por mi domicilio, porque estaba siendo agredida por mi pareja de ese momento, solíamos discutir y el terminaba golpeándome... Cuando me decidí a denunciarlo... en primer lugar fui a la Comisaria de la Mujer, por asesoramiento de los policías que fueron a mi casa. Luego concurrí a la Justicia y fui atendida en la OVD.”*

**KF:** *“Si, la oficial me preguntó si tenía golpes. No tenía golpes, pero si me dolían los brazos por el forcejeo, entonces ellos llamaron a la médica forense. La medico certificó lesiones leves porque tenía moretones en los brazos.”*

Se podría decir que esta forma de atención para la violencia en el cual se recurre primero a la seccional más cercana al domicilio y luego a la comisaría de la mujer, facilita la seguridad o certidumbre a la víctima para continuar con el proceso judicial. De este modo parece que las víctimas encuentran un lugar cercano a su domicilio a la cual es posible recurrir.

#### Atención en la Oficina de Violencia Doméstica (OVD)

La Oficina de Violencia Doméstica (OVD) dependiente del Poder Judicial *“...recibe denuncias de violencia solo en modalidad doméstica... La denuncia... es totalmente voluntaria, nosotros no actuamos de oficio, no somos un órgano jurisdiccional, somos un órgano administrativo... Cuando la denuncia se presenta ante otros organismos como Comisaría de la Mujer, Fiscalía, Juzgados y no pasaron por la OVD lo que hacen los jueces es pedirles “...el informe interdisciplinario que establece el artículo 29 de la ley...”*. A denunciar *“Pueden acercarse no solo mujeres a la oficina de violencia, sino... también varones, niños, niñas, adolescentes...”* (SG Coordinadora OVD)

El circuito existente para el procedimiento de la denuncia es, la persona ingresa al *“área de admisión”* donde se encuentra el personal administrativo responsable y realiza la primera entrevista. El objetivo de esta primera acción es determinar la pertinencia de la admisión para iniciar el proceso de denuncia. Posteriormente y en caso de corresponder, se abre legajo y se comienza la entrevista con el equipo interdisciplinario. De este modo se inicia el proceso del trámite judicial. El equipo interdisciplinario registra el relato de la persona, indagando sobre toda la historia de vida de violencia y procede a realizar el Informe de Riesgo. Este trámite se estima un tiempo estimativo de dos a tres horas. *“Nuestro informe de riesgo es una valoración de un equipo interdisciplinario en el momento de la denuncia conforme al relato de la persona y en base a preguntas que tenemos ya preestablecidas...”*, las variables para la elaboración del informe de riesgo están establecidas en el software que suministró la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Ahora bien, si el sistema arroja determinado riesgo y el equipo evalúa que es diferente, se considera la valoración del equipo.

El objetivo de la OVD, es *“El acceso a la justicia está garantizado.... La OVD garantiza el acceso a la justicia, pero no son quienes resuelven. Dan el primer asesoramiento jurídico, incluso a ambas partes, si se acercan, en caso de violencia cruzada...”* (SG Coordinadora de OVD)

Los equipos que se han conformado en esta organización, que en total son 4, están integrado por psicólogos/os, trabajadores sociales y abogadas/os. Se van turnando para las guardias que

funcionan fuera del horario de trabajo durante las semanas. El horario habitual de atención en la oficina es de 7 a 13 hs..

Por otro lado, en caso de violencia de género con la comisión de delitos penales, el legajo que labra dicha oficina sirve para el fuero Penal y para Civil (Familia), evitando que la persona tenga que ir a declarar nuevamente en dichos fueros.

*“Cuando entra el equipo el abogado/a labra un acta con datos objetivos de todo el relato que nos está haciendo la persona. Se le informa, desde el inicio, cuáles son sus derechos, que de existir un delito de acción pública nosotros le vamos a dar intervención al juez de instrucción (Penal) o, en el caso de que no haya habido intervención policial previa, le damos intervención al fiscal y que todo eso le va a llegar al juez de familia.”*

Pero *“...Cuando todavía no está decidida (la persona) a hacer la denuncia con el equipo interdisciplinario, labramos también esa acta informativa. Después la consulta habitual es venir a hacer la denuncia, se abre legajo y pasa con el equipo interdisciplinario a realizar todo el trámite de denuncia...”* (Coordinadora OVD)

También se reciben denuncias de terceras personas, como docentes, vecinos o familiares que no estén involucrados en la situación de violencia pero que conozcan una situación de violencia en particular.

Las demás actividades que es posible realizar son la derivación *“...a los distintos órganos judiciales y no jurisdiccionales que nosotros consideramos necesarios frente a esa situación particular...”* *“...judicialmente se deriva al Juzgado de Familia, si existe un delito penal se deriva a la Fiscalía o al Juzgado de Instrucción, pero también derivamos al Centro de Asistencia a la Víctima (CAV). También derivamos si o si, como autoridad de aplicación, al organismo de infancia o a la Subsecretaría de las Mujeres... Cuando le damos intervención a la Subsecretaría de la Mujer, que generalmente es cuando se necesita algún tipo de asistencia socioeconómica o tratamiento psicológico...”* (referente ovd)

Aclara la Coordinadora del sector la diferencia de tarea que realiza la OVD con la de la policía *“...Quizás la pregunta más frecuente que hace la gente es porque la gente sigue yendo a la comisaría si existe la OVD. En realidad, son dos funciones totalmente distintas, nosotros no hacemos inspecciones en los lugares, no recabamos datos de testigos, no hacemos inspección ocular en un vehículo... Nuestros principales derivadores a la OVD son la policía y las Defensorías Oficiales”*.

La tarea que realiza la OVD es necesaria porque es preciso contar con datos e información para luego elevar al Juez correspondiente para que este adopte las medidas judiciales pertinentes a cada caso. Funciona como mediador entre la policía, las instancias superiores de la justicia y las organizaciones de la acción social como la subsecretaría de la mujer. Centralizan las denuncias para luego derivar hacia otros espacios según la situación de denuncia que se presente. En este sentido su tarea se complejiza porque son varias prácticas que deben tener en cuenta. La práctica judicial propiamente dicha referido a la violencia, práctica judicial con datos de posibles situaciones de delitos y práctica de atención para intervención en lo social. El equipo de profesionales de diferentes disciplinas, apuntarían a intervenir en estos tipos de prácticas.

El sistema organizado para la atención de la violencia de género se piensa desde las leyes que se han promulgado, el avance en el conocimiento del tema y el resguardo para que la persona denunciante sea escuchada. Siempre el objetivo es cumplir con la ley de violencia vigente que prevé esta toma de denuncias y en la cual figuran claramente sus responsabilidades.

En los testimonios que se vienen analizando, la forma de atención está relacionada en forma directa con los objetivos que persigue cada una de las organizaciones. A la policía le corresponde registrar la denuncia, asesorar y derivar a la OVD. En tanto que la OVD es la



responsable de registrar la denuncia cuando la víctima concurre directamente a esa repartición, o bien recibirla de la Policía, realizar el informe de riesgo y presentar a las instancias superiores del sistema para que adopte la medida que corresponde.

Las personas entrevistadas expresan que

**KF:** En la policía... *“Bien, me tomaron los datos y relaté todo”*. En la OVD *“...ahí no me sentí escuchada al principio... Una mujer del personal administrativo, me dijo que no correspondía que haga allí la denuncia porque ya la había hecho en la Comisaría de la Mujer. Yo le dije que no, que me iba a quedar hasta que me atiendan. Yo me planté para que me tomen el trámite porque tengo que proteger a mis hijos, menos mal que yo no soy una persona sumisa. Ahí me dijeron que el trámite dura tres horas”*. Cabe señalar que KF en ese momento contaba con asesoramiento de una abogada particular *“...mi abogada me dijo que me plante porque a veces no quieren tomar la declaración porque ya la hiciste en la policía.”* En la OVD fue escuchada *“... por un abogado y una psicóloga”*.

En tal sentido, **LP** detalla sus experiencias *“... en la OVD si me explicaron y me dijeron... sobre mis derechos y como iba a ser el trámite...por ahí mi abogada no era mala pero no me hablaba como se tendría que hablar a una persona con una situación fea. Había un psicólogo, una asistente social y un abogado, eran tres que me hicieron un montón de preguntas. En esas preguntas yo pensaba, no me pueden preguntar eso como “vos que hiciste”, no me creían...”*. *“Entré dos y tres veces a la OVD, la primera vez no me creían, era rara la situación, la segunda vez me atendieron otros y como sí me creyeron...Entre la primera y segunda vez que concurrí a la OVD pasaron 4 o 5 meses. Si bien en la segunda vez, me sentí mejor...no me habilitaban la restricción que pedía... ese fin de semana tuve un problema y el lunes fui de vuelta, mi mamá se tuvo que enojar, se supone que me tenían que apoyar... fui a las 9 conté todo mi problema y a la una de la tarde me informaron que me la daban...después de todo lo que paso me la dieron...”*

**ML** manifestó que al concurrir a la OVD si le informaron cómo iba a ser el procedimiento *“...Si, me ofrecieron alojamiento, pero yo no quise porque mi esposo lo podía tomar como abandono de hogar...Prohibición de acercamiento, yo la pedí, sabía que él me podía convencer. Ya en otra oportunidad me fui de la casa, pero él me convenció y volví. Por eso esa vez acepte la medida. ... me dijeron que no se podía acercarse a mi casa y a cualquier lugar donde yo este. Pero no pedí hacia mis hijas porque quería que él las pueda ver...También la exclusión de hogar, dije que sí. Dije que no a la custodia policial...”*

Estos testimonios expresan los resultados que se obtienen en el modo de organización que se viene describiendo. Provocan enojo cuando no se sienten escuchadas, rechazo ante la no comprensión en un primer momento cuando se presentan a la oficina, pero pueden regresar y persistir en la búsqueda de respuesta. Sobre este último punto interesa resaltar que ya tienen una idea de lo que desean que suceda porque piensan en las consecuencias que podría existir por medio de lo que decida el Juez. Por ejemplo, irse de su casa se podría interpretar como abandono de hogar, tal lo manifiesta una víctima.

Otro dato importante surge de la primera entrevista. La víctima consideraba que, si era pertinente la denuncia, en tanto el personal que la recibió considero otro criterio porque ya había hecho la denuncia en la comisaría de la mujer. Aquí tal vez puede existir una carencia de información respecto al cómo actuar por parte del personal de esta oficina.

Sin embargo, este tipo de atención anteriormente antes de la promulgación de la presente Ley era distinta según el testimonio de **M.A.**

*Fácil más de 10 veces. Siempre en el Juzgado del Menor y la Familia, en la Comisaria de la Mujer ubicada en Jofre de Loaiza (3 veces) a, y cuando mis hijas eran más chicas en el juzgado*

*que estaba antes, menores se fue a la Alvear ahí pase todo el tiempo denunciando. Cuando arrancamos en el juzgado del menor y la familia, y después cuando me separé pase al otro juzgado que era del menor nomas. Y bueno, en las comisarias siempre eran las denuncias. Según expreso estos episodios se produjeron desde el año 1991.*

En su relato continúa

*Cuando la policía venía a mi casa no me contenía sino todo lo contrario, se burlaban. No podía ser que a la persona que me agredía la saquen de mi casa y lo dejen en el portón. Fueron varias veces, tres veces. Una vez me amenazó con un cuchillo en el cuello, mis hijos llamaron a 101 y lo tomaron como un chiste, tomaron como chiste el llamado de mis hijos...*

Respecto a las medidas que se adoptaron expresa

*En ese momento si bien el Juzgado me puso custodia con policías 24 hs, informe muchas veces el por qué teníamos que estar nosotros con un policía mientras esta persona hacía lo que quería. Teníamos que estar escondidos, mis hijos tenían vergüenza de ir con un policía a la escuela y cuando dije que no quería un policía porque ellos se sentían mal, me lo sacaron directamente. Después de todo eso empezaron los problemas, nos sentíamos presos mientras que el hacía lo que quería. Para la otra persona no pasaba nada, pero para nosotros sí.*

En este testimonio se observa que la atención de la violencia no estaba organizada. Se adoptaban distintas medidas cuando la situación era difícil para la víctima con las consecuencias en la vida cotidiana y la de su familia.

#### Otras instancias en la atención de violencia

Existe en la justicia otra instancia que actúa en caso de ser solicitada durante el procedimiento, es la denominada Oficina de Asistencia Letrada (OAL). Expresa la titular del sector que la función principal es asesorar y patrocinar a las víctimas de violencia doméstica que realicen denuncias ante los Juzgados de Familia de Río Gallegos, acompañarlas en todas las gestiones judiciales y extrajudiciales que tengan que ver con la problemática que la involucra hasta la finalización del trámite judicial, también pueden constituirse como querellante ante sede penal para lograr condena penal al delito cometido por el agresor. Intervienen ante el requerimiento del Juez de Familia, cuando una víctima de violencia realiza la denuncia ante la Comisaria de la Mujer y/o de la Oficina de Violencia Doméstica.

La responsable de la Oficina señaló que se le asigna gran importancia a la coordinación con los organismos de Asistencia Provincial y el Centro de Atención a la Víctima del Poder Judicial, tal como la Subsecretaria de la Mujer y abordaje Territorial para garantizarle a las víctimas los tratamientos y asistencia material necesaria para superar su situación de vulnerabilidad.

En lo que respecta a la intervención judicial el Juez a cargo del Juzgado de Familia, refiere que el procedimiento se inicia con admitir o no un expediente. Este se confecciona, entre otra documentación, con el informe de riesgo realizado por el equipo técnico de la Oficina de Violencia Doméstica, que contiene la declaración de la parte damnificada. “...la OVD informa que hay un riesgo alto, medio o bajo, depende de la situación. Y ahí ya uno tiene una herramienta más para decidir. En el caso de la Comisaria de la Mujer, también nos puede llegar, pero no tenemos el aporte de la OVD...” (J. de Flia.).

Una vez analizado, se determina si la situación presentada requiere que se establezcan medidas de protección, tales como prohibición de acercamiento, exclusión de hogar, entre otras. Asimismo, “...a la víctima le designamos a la Oficina de Asistencia Letrada que interviene en la mayoría de los casos y ahí actúa como representante o patrocinante de la víctima...”, recibiendo asesoramiento legal en todos los aspectos que conforman la situación. (J. de Flia.).

Al referirse a los plazos en la toma de decisiones de las medidas cautelares, afirma que depende del riesgo “...*hay veces que la situación lo amerita, se toman las medidas ni bien nos llega el informe, a las 4 Hs ya mandamos el oficio a la Policía de restricciones...*” (J. de Flia.).

En los casos de incumplimiento de medidas cautelares, explica que en primer término “...*se le hace un llamado de atención bajo sanción de dar intervención a la justicia penal, dentro de otras medidas, como sacarle el celular o una muta, medidas más gravosas...*” (J. de Flia.).

A las actuaciones se le da el trámite de autosatisfactiva que es más acotado, en la que también se pueden determinar otras medidas provisorias “...*que no necesariamente es materia de violencia, como alimentos provisorios, régimen de visitas, régimen de comunicación... Pero siempre diciéndole que tiene que iniciar en la Defensoría o en la OAL, lo que considere necesario.*” (J. de Familia), dado que todo eso en el expediente de violencia va a ser limitado en el tiempo. “*Solamente para pasar ese momento. Hay una urgencia en la que hay que salvar esa situación...*” ((J. de Flia.).

De esta descripción en cuanto a la intervención del Juez de Familia, en las entrevistas se presenta lo siguiente

**LP** “...*Él (se refiere al victimario) ...no la respetaba, un montón de veces llamé a la comisaria, era como si no pasara nada. Él decía que no era una restricción, que me lo habían dado para darme el gusto, (se lo damos porque es pesada). Su abogado le había dicho que no era una restricción.*”

**MG** *relató “...el Juzgado le puso la restricción de acercamiento a mi casa y a mí, que el cumplió hasta el momento porque le tiene miedo a la policía. Es más ya no está vigente esa restricción porque yo no fui más a pedirla y él no fue nunca más a mi casa.”*

Conforme a estas medidas el Juez dice que “...*la persona agresora puede venir y tomar conocimiento de la denuncia para que pueda ejercer su derecho a defensa. Puede ser que haya denuncias cruzadas, en caso de que la OAL ya haya sido designada como patrocinante de una de las partes, le decimos a la otra parte que vaya a la Defensoría. Si hay niños, niñas o adolescentes le damos una notificación a la Defensoría de Menores, para que intervenga y dictamine...*”.

A fin de la denuncia adopta cuestiones que tienen que ver con el cuidado hacia la víctima, entre ellas no dispone su citación, “...*tratamos de que no...si ya tenemos el informe, pero la persona necesita decir algo más sí, pero no avalamos acuerdos. Hay muchas veces que los abogados vienen y traen acuerdos entre el agresor y la víctima, acordando ciertos aspectos. Pero hay una situación de vulnerabilidad, de desigualdad, entonces no puedo hacer que se sienten las dos partes a negociar.*”

Además de decretar medidas cautelares para las situaciones que lo requieran, también se designa a los organismos competentes, aquellos que involucren la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes a la Secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia, como también a la Subsecretaria de las Mujeres, aquellas donde la damnificada requiera recursos de contención y asistencia y/o acompañamiento. Destaca que este procedimiento tiene la finalidad de descomprimir el conflicto de la situación y todos los aspectos que la componen. “...*Cada uno tiene un ámbito de aplicación en la ley, nosotros debemos sancionar y erradicar la violencia que es el fin definitivo*” (J. de Flia).

Hay hechos denunciados que no ameritan la sanción de medidas, esto sucede cuando el informe arroja un resultado de riesgo bajo, porque la persona que denuncia no se encuentra en situación de vulnerabilidad o peligro, “...*Si hay menores involucrados se da intervención al Juzgado de menor y a Niñez, y ellos nos informan si es necesario tomar medidas*” (J. de Flia)

Así también destaca el Sr. J que, desde las autoridades del Poder Ejecutivo, se ha implementado el dispositivo de la tobillera monitoreada por una Unidad Policial que detecta, a través de pantallas de vigilancia, si los dispositivos se aproximan uno a otro, “...es muy bueno y da mayor seguridad. Obviamente no tenemos mil dispositivos. Pero los que tenemos nos ayuda en aquellos casos más graves...” (J. de Flia) igualmente la víctima cuenta con un dispositivo que se lleva en el bolsillo como un celular, que tiene un par de modos de operaciones, donde pueden llamar a otra persona y a la Policía, “...sirve como un botón antipático también, pero está superado ya que cuenta con un seguimiento.” (J. de Flia)

Esta descripción en la forma de trámites y decisiones que se pueden adoptar, es en relación con la víctima para garantizar que la situación de malos tratos cese y cuidar su integridad como persona. Además, se arbitran procedimientos para no revictimizar a quien realiza la denuncia y revisar las formas de documentación que llegan a su oficina para adoptar medidas requeridas. En otro orden, dependiente del Poder Judicial, existe el Centro de Atención a la Víctima (CAV), que tienen como finalidad “...el acompañamiento y la contención...”, a víctimas de delitos penales, siempre que el hecho delictivo estuviere denunciado en los estrados del Poder Judicial, también algunos casos de violencia que son derivados directamente por la OVD o que luego de ir a distintos lugares “...tipo búmeran nos vuelven a nosotros los casos más graves...”. (Responsable CAV)

El sector lleva a cabo “...un tratamiento victimológico, que está sostenido en el tiempo, y depende de estas variables que tiene que ver más con la víctima que con una demanda del Juez.” Asimismo, que no necesariamente tiene que haber un delito en los casos de violencia intrafamiliar para que intervengan “...lo que hacemos antes de que haya una denuncia penal, si hay alguna situación que no está denunciada ayudamos a denunciar. Pero en cuestiones de violencia familiar que no están claras penalmente también las hacemos.” (MAR responsable CAV)

Los que en mayor medida derivan los casos hacia este es la OVD, siguiendo otras organizaciones como los juzgados penales, alguna organización o institución fuera del Poder Judicial, o en forma espontánea porque alguien recomendó el lugar.

La forma de trabajar del CAV, es “...a partir de la realidad de la persona, siempre escuchando la historia, el tener la escucha activa, el poder ver de dónde vienen, que los trajo, de poder trabajar con la historia... el punto en común es la victimología, trabajamos con toda la dinámica familiar se trabaja con todos los miembros de la familia porque puede venir la persona que ha sido víctima como las personas que han sido los testigos.” (Trabajadora Social del CAV).

La existencia de estos centros de atención que realizan trabajos relacionados con un posible proyecto de vida distinto al actual, casi no son conocidos por las personas entrevistadas, pero trabajan después de la intervención del juez. Uno de los motivos, que no son conocidos por todos, tal vez sea que solo intervienen a pedido del Juez o según la situación de la denuncia. Si bien su participación es importante en todo el proceso de denuncia y posible inicio de un trabajo diferente con las víctimas y su grupo familiar.

#### Formación del personal para la atención en las organizaciones

Los recursos humanos existentes en las organizaciones entrevistadas difieren, tanto en la cantidad como en su conformación, pero coinciden en la necesidad de capacitación permanente en referencia a la temática que nos ocupa. Según sus testimonios,

“La Comisaría cuenta con equipo interdisciplinario para la atención de violencia doméstica. Cuentan con dos médicos que constatan las lesiones de quienes realizan la denuncia, la parte forense la hace el Poder Judicial, y de una Licenciada en Psicología que interviene sólo en



*aquellos casos en que la víctima no pueda expresarse o necesita mayor contención, es decir cuando es necesario...*” (OA responsable Comisaría a la Mujer).

*“Aquellos que receptan la denuncia en la Comisaría de la Mujer han recibido capacitación específica...”* (OA responsable Comisaría a la Mujer).

El responsable de la Comisaría de la Mujer afirma que han recibido capacitación del INADI, a través de la página oficial de la Policía, sobre la Ley Micaela, también desde el Ministerio de Seguridad de la Nación se les brindó capacitación en forma virtual, sobre atención a víctimas de violencia de género. Estas instancias de capacitación son para la totalidad de los dependientes de la División.

*“Existe formación constante en la temática, que se efectúan en los cursos de ascenso y en el Plan Anual de Capacitación de la Dirección General de Instrucción de la Institución Policial.... Lo que es la ley 26485 ya lo tienen todos incorporada y capacitada en eso.”* (OA responsable Comisaría a la Mujer).

La OVD, tal como manifiesta la responsable del sector, trabaja con equipos interdisciplinarios, al momento de recibir la denuncia tiene que haber, por lo menos, dos profesiones en la entrevista, *“...hay cuatro unidades de trabajo, cada unidad está conformada por un trabajador social, una psicología y un profesional en abogacía”*. Para el juez, afirma SG, es una buena herramienta tener el informe interdisciplinario y que los/as profesionales le digan frente al relato de la víctima si el riesgo que está corriendo es alto, medio, moderado o bajo.

Si bien trabajan de 7 a 13 hs *“...hay un equipo de guardia las 24 hs, entonces nos convocan esas distintas instituciones, generalmente la policía, al teléfono de guardia cuando el caso es urgente, cuando hay que disponer si o si medidas cautelares y estamos fuera del horario judicial, es feriado o es fin de semana, nos convocan al teléfono de guardia y va una funcionaria con el equipo interdisciplinario que está de guardia y toma la denuncia.”* (SG Coordinadora OVD)

Respecto a la capacitación y formación en la temática de violencia de género, la responsable de la OVD manifiesta que existen capacitaciones internas en forma constante y *“...también, lo que se está haciendo en el Poder Judicial, es capacitar en perspectiva de género”*

Por su parte la OAL cuenta con seis abogados, una trabajadora social, una psicóloga y un acompañante terapéutico. Este equipo ofrecería de este modo, una atención integral a la víctima de violencia teniendo en cuenta que se le debe garantizar una respuesta oportuna y adecuada a su estado emocional.

Si bien la responsable de la OAL menciona que el equipo de trabajo, es muy escaso, y las condiciones edilicias no son adecuadas para una correcta atención a las víctimas, *“...tratan de suplir tales carencias con gran compromiso de trabajo de todos los integrantes del mismo, y responder a todos los requerimientos de asesoramiento legal o administrativo ante otros organismos vía WhatsApp mail o teléfonos sobre todo estos últimos años con las restricciones por la pandemia del Covid 19, como asimismo las limitaciones de las víctimas de acercarse a la sede judicial, sin recursos económicos para pagar un transporte sobre todo aquellas personas que viven muy alejados del radio céntrico.”*

#### Subsecretaría de la Mujer

Esta subsecretaría cuenta con personal para atender en esta problemática, así como en otras instancias y con personal profesional para las intervenciones.

*Si, tenemos. Acá hay tres trabajadoras sociales, dos psicólogas y un psicólogo, que empezó a trabajar hace una semana porque quiero empezar a trabajar toda la cuestión de las nuevas masculinidades, generar un encuadre para hacer un abordaje de estas nuevas masculinidades.*



*Tenemos también una abogada, todo esto sería dentro del campo profesional. También hay operadoras que están estudiando acompañamiento terapéutico y hay otras personas que han generado un oficio de este trabajo... (Responsable SubMujer)*

Los pedidos de intervención reciben de la OVD, de la comisaría de la mujer o de terceros. En estos casos

*En cuanto a los lugares tenes desde las fuerzas de seguridad y desde la justicia, lo que recepción de denuncia y procedimiento, medidas cautelares, eso, por un lado. Todo lo que es acompañamiento depende de nosotros, después esta la OVD, ... pero con lo que respecta a acompañamiento básicamente tiene que ver con nosotros y con el área de género de la Municipalidad, que también es un dispositivo de atención, ... (responsable SubMujer)*

En estos casos derivan estas situaciones a otras instancias del Ministerio de Desarrollo Social para su intervención

*Nosotros contamos con dos recursos, pero no tenemos un fondo propio de la Subsecretaria, por lo que se trabaja articulando con dos áreas: una es la de Abordaje Territorial y la otra es de Niñez, es decir, depende de la situación .... Nuestra guardia articula automáticamente con ellos y, a partir de ahí, salen los recursos para todo lo que nosotros hacemos. No tenemos un manejo propio, es decir, una caja propia, por lo que se articula con abordaje o actualmente con Nación en el programa Acompañar. (responsable SubMujer)*

Y pueden utilizar recursos que son programas que provienen de programas Nacionales

*Lo que se hace es un seguimiento, por eso les contaba un poco sobre los programas de nación que nos ayudan en este momento para el proyecto de vida. ...el programa Acompañar, el cual ponemos en marcha ahora, que es un acompañamiento con un salario mínimo, vital y móvil durante seis meses ... (responsable SubMujer).*

En esta subsecretaría según el testimonio de su responsable, interviene desde una instancia de recepción de pedido de intervención y puede dar respuesta desde los recursos de otras instancias de la institución de la cual depende y a su vez ejecuta programas nacionales que tienden al cambio cultural en las conductas discriminatorias de género

*Dentro de lo que son campañas pensadas en función de la prevención, este año nosotros lanzamos una campaña que se llama "Señales Violentas" con el objetivo de lograr la visibilidad y sensación de que estamos en todos lados mirando y apuntando a tener presencia territorial. A través de unos calcos con un código QR se puede ver toda la información que se necesita para poder responder a una situación de violencia. ... La segunda etapa es el territorio, pero estábamos esperando que se levantara el ASPO ... (responsable SubMujer).*

Para las actividades que tiene previsto esta subsecretaria, es necesario recursos económicos. Para estas derogaciones en la ley provincial prevé un presupuesto para esta en su Art. 3. Hace referencia a que el recurso económico debe provenir del 20 % de la recaudación total por el concepto de multas que ingrese anualmente a la "Secretaría de Estado de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia, más la afectación presupuestaria que corresponda del Presupuesto de la Subsecretaría de la Mujer de la Provincia".

Esta manera de intervenir se refleja en las entrevistas. Según los testimonios

**K.F:** *No, nada. Nunca le dieron intervención a la Subsecretaría. Mi hijo tiene psicóloga que yo le pago, pero mis hijas no. ¿Sabías que podías ir a la Subsecretaría de la Mujer a pedir asesoramiento u otro tipo de ayuda?* **K.F:** *No, no sabía.*

**M.G:** *Del Juzgado me mandaron a la Subsecretaría de la Mujer, ahí yo solicite una ayuda económica porque no tenía trabajo ni en ese momento, y me entrevisto una psicóloga en dos ocasiones en un mes que pidió ayuda económica y me lo negaron, y yo sentía que la psicóloga*

*no me entendía con las necesidades que tenía por eso no fui más, y nunca la llamaron ni se contactaron conmigo ni por teléfono. Y no voy a volver.*

Esta inexistencia de recursos propios, según expresa la responsable de esta área, repercute en sus intervenciones que pareciera lo que logra es no recurrir a su espacio porque no encontrarían una respuesta a sus necesidades que se vinculan con un trabajo en su proyecto de vida.

## 2. CONCLUSIONES

Se puede afirmar que en las organizaciones de la ciudad de Río Gallegos que fueron analizadas, la implementación de la Ley Nacional N° 26.485 y la Ley Provincial N° 3201 tiende a respetar los postulados que éstas proponen respecto a la atención a la víctima de violencia. Estas son el acceso a la justicia, resguardo físico, organización para la denuncia, etc. Para iniciar el proceso de denuncia se encuentran organizados dispositivos de atención que tienden a una perspectiva de atención humanizada. La cual se entiende a una escucha atenta, actitud receptiva, respeto a su autonomía y derechos, y con un trabajo interdisciplinario e intersectorial (Barili, 2007).

Este modo de atención sería una consecuencia de la implementación de las leyes analizadas. Según los testimonios de las entrevistas, antes de su promulgación las respuestas a las mujeres víctimas de violencia de género desde las organizaciones a las cuales recurrían, estaban atravesadas por concepciones discriminatorias, maltrato, descreimiento y revictimización. Estas respuestas no se orientaban a una intervención adecuada a la situación, careciendo de un espacio de contención y asistencia. En ese período se observa una mirada moralista y conformista en las relaciones de violencia, que obstaculizaban para comenzar un proceso de intervención. De este modo interesa resaltar la importancia de una política social que se basa en perspectiva de derechos humanos. Es un enfoque que propone estructurar nuevas formas de concebir, de establecer responsabilidades para orientar y organizar la intervención en una problemática social compleja como es la violencia de género. Claramente tampoco acompañaba la organización como tal porque no establecía un tipo de atención, con lo cual lo institucional primaba. Esta distinción es importante porque la institución simboliza las formas de percepción y representación, en tanto que la organización materializa a la institución según como se concibe a la misma (Fernández, 1994).

Ya con la Ley promulgada la atención comienza a modificarse y a organizarse en las distintas organizaciones que fueron indagadas. Esta atención se estructura en base a los objetivos que le son propias. En la OVD se centralizan las denuncias provenientes de las demás organizaciones y de este modo facilita el ingreso a la justicia para posibles medidas judiciales. En tanto que la Comisaría de la Mujer y de la Familia, desde su rol de seguridad, tiene la facultad de intervenir en una situación de violencia, puede acordar la atención de modo descentralizado en las distintas comisarías que se encuentran en los barrios y así podría intervenir cuando está sucediendo un hecho de violencia. La Subsecretaría de la Mujer no interviene en forma directa con las víctimas, sino que recurre a otras instancias del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia para dar una respuesta con recursos materiales y económicos. Sí, realiza una tarea de promoción sobre la problemática desde la implementación de distintos proyectos que se diseñan a nivel nacional como son la difusión de información, la forma de realizar una denuncia, entre otras.

Desde la justicia se observa, según los datos estadísticos, que las denuncias son mayoritariamente de mujeres en consonancia con el nivel nacional. Sin embargo, llama la atención las denuncias de violencia por parte de varones. El dato importa para indagar y profundizar el conocimiento de que sucede con estos hombres y la violencia. E igualmente es llamativa las consultas de información respecto al trámite de denuncia de violencia que en período analizado aumentan de un año a otro. Ambos datos revelan un cambio que podría ser

resultado de la difusión en la forma de reconocer la violencia, el trámite requerido para concretar la denuncia y las opciones de lugares donde se puede concurrir. Todas estas acciones tenderían a una mayor visibilización del tema a nivel social, sacándolo del ámbito privado, como también expresarían la preocupación respecto al tema por parte de los allegados a las víctimas o de los que toman contacto con ellas. Aun así, persiste el dato que quien concreta la denuncia es la persona víctima. Para realizar esta acción, la víctima necesita de un tiempo, en el cual se encuentran padeciendo esta situación, según los testimonios. El punto que pareciera deciden concretarlo es cuando sienten que se encuentra en peligro ella o algunos de sus familiares cercanos. Este dato importa para no apresurar el proceso en la denuncia, lo cual se tendría en cuenta cuando desde la OVD o Comisaría de la Mujer y la Familia, se registra la comparecencia, pero no se presenta la denuncia, sino que queda en espera o se realiza un posible seguimiento por otras instancias.

Existen como se dijo otros espacios en la justicia, la Oficina de Asistencia Letrada (OAL) y el Centro de atención a la víctima (CAV), estas realizan tareas más específicas y se ubican en un lugar de intervención por medio de un pedido explícito. La labor de la OAL es fundamental, dado que brindan el servicio de patrocinio jurídico gratuito y especializado a las víctimas ante los Juzgados de Familia, especialmente a aquellas personas de escasos recursos. Mientras que el CAV realiza un tratamiento victimológico a la víctima y su grupo familiar. Ambas instancias procurarían concretar acciones de apoyo y seguimiento en la situación de violencia, como la derivación a otras organizaciones para dar continuidad al proceso de modificaciones en la situación de violencia, entre otras.

En las medidas cautelares que dictamina el Juez, se vislumbra que las víctimas reconocen que las mismas son importantes porque en cierto sentido logra interrumpir la violencia, pero no se mantienen en el tiempo en forma indefinida, sino que debe recurrir a que estas se renueven, ej. medida de la restricción de acercamiento, prohibición de todo tipo de comunicación, entre otros. Estas situaciones lo que provoca en la víctima es incertidumbre y el mantenerse en alerta porque, a veces, no son respetadas por el victimario provocando en ocasiones la ocurrencia de nuevas situaciones de violencia, tales como presentarse a la vivienda, seguirla, etc.

Por otro lado, las consecuencias de la violencia no son solo a la víctima, sino que abarca a sus hijos o familias cercanas que, en su mayoría, la apoya para encontrar una salida.

Las intervenciones de la acción social, decidida por el Juez al momento de dictarse las medidas cautelares o de ser solicitadas por los organismos donde se concretaron las denuncias, se observa no se encuentran organizadas. Sí, en éstas, se pueden encontrar respuestas como un lugar para pernoctar, un ingreso económico, pero presentan un tiempo limitado de prestación. Estas alternativas no son suficientes para dar continuidad en un proyecto de vida diferente al actual. En este sentido las víctimas expresaron que no se orientaron a apoyo psicológico, apoyos sociales con diferentes tipos de recursos hacia la víctima y hacia su familia cercana, etc. Se podría decir que se requiere de mayores recursos económicos para las intervenciones de acción social para una planificación de mayor tiempo de sostenimiento ya que esta se podría direccionar hacia un cambio de proyecto de vida y contar, de este modo, con recursos que le permita una vida libre de violencia. En este proyecto es importante intervenir en otras áreas que ayudan a sostener los cambios subjetivos como por ejemplo tratamiento psicológico, acceso al trabajo formal, a la vivienda, entre otros.

Se podría resumir que las víctimas encuentran un lugar seguro para presentar la denuncia y están a la espera de una respuesta efectiva que modifique su situación actual desde el nivel de justicia, pero el apoyo y orientación para un proyecto de vida diferente aún no se encuentra organizada. Son las referidas a la acción social. De este modo las necesidades que presentan en este aspecto aún no son reconocidas en toda su magnitud. Por ej. apoyos para la víctima y sus hijos, salida laboral según sus necesidades, inquietudes, expectativas, lugar donde residir, asistencia en las primeras acciones tras la realización de la denuncia, etc.

Por último, el trabajo en red entre las tres organizaciones analizadas, se encuentran relacionadas en las derivaciones e intercambio de información, pero la tarea para una intervención en forma coordinada de trabajo hacia la víctima luego de la intervención judicial, no se vislumbra. En cuanto a la capacitación del personal esta se direcciona hacia un cambio en la cultura organizacional para dar cabida a la perspectiva de género en la atención hacia la víctima.

Este proyecto describe y analiza la forma de atención a la víctima basada en las leyes vigentes Provincial N° 2466 y 3201 y Nacionales N° 24217 y 28485 y las distintas organizaciones en la ciudad de Río Gallegos. Si bien es acotada en los espacios y tiempos se debe considerar que “...se derrumba la visión burocrática y conformista según la cual la ley solo puede poner límite a las practicas discriminadoras pero no a las convicciones profundas o a los prejuicios. Si percibimos el poder de propaganda y el potencial persuasivo de la dimensión simbólica de la ley, comprendernos que ella incide, de manera lenta y por momentos indirecta, en la moral, en las costumbres y en el sustrato prejuicioso del que emanan las violencias. Es por eso que la reforma de la ley y la expansión permanente de su sistema de nombres es un proceso imprescindible y fundamental” (Segato, 2003:127)

Y es lo que el trabajo refleja en estos cambios en la atención, si bien queda mucho por andar.

### 3. RECOMENDACIONES

- Diseñar Políticas de asistencia y abordaje integral que tiendan a la autonomía de la víctima en el orden económico para un autovalimiento, según sus necesidades, gustos, decisiones.
- Fortalecer las Redes Territoriales y comunitarias, en la intervención de atención a las víctimas desde los dispositivos que ya están implementados, y pensar otros necesarios para un abordaje integral hacia la víctima y que sean accesibles a todas/os. Así como considerar un programa de apoyo en red de hogares y refugios u otros dispositivos de protección.
- Unificar los protocolos de intervención desde una perspectiva de trato humanizado, entre todas las dependencias para que el registro permita arribar a un análisis de contexto y diagnóstico del problema de violencia y, de este modo, tender a diseñar políticas de prevención y asistencia.
- Fortalecer y ampliar políticas de formación y capacitación del personal en los distintos organismos que tengan por objetivo la atención a la víctima y su familia. Además de organizar campañas de difusión y de promoción de derechos con los organismos culturales, educativos, sociales de la comunidad sobre la prevención de violencia de género.

### 4. AGRADECIMIENTOS

El equipo agradece a los responsables de la OVD, OAL, CAV y Juez de la Familia, Comisaría de la Mujer y de la Familia y Subsecretaría de la Mujer, por su predisposición en brindar la información solicitada.

A las autoridades de la Dirección de Políticas de Género de la Municipalidad de Río Gallegos. A las mujeres víctimas que han accedido a las entrevistas y brindado parte de su experiencia de vida sobre la violencia de género que han o siguen padeciendo.

A la Mg. Gabriela Rodríguez y a la Dra. Claudia Guerra por brindarnos su experiencia sobre esta temática que fueron útiles para el cuerpo del trabajo.

A Ana María Cornaglia por su valioso aporte al trabajar con los datos estadísticos.

## BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR VILLANUEVA, L (1993). *La implementación de las políticas*. Editor Miguel Angel Porrua. México.
- ABRAMOVICH, V (2006). *Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo*. Revista de la Cepal 88. Abril. <https://doi.org/10.18356/a48f3cca-es>
- BARILARI, Sandra (2007). *Modelo de atención humanizada reflexiones para la acción. Herramienta al servicio de la práctica profesional en el ámbito social*. Equipo de Capacitación en el Abordaje de Problemáticas Sociales. [www.ecapsocial.com.ar](http://www.ecapsocial.com.ar)
- CENA, R. B (2015). *Enfoque de Derechos Humanos en Políticas Sociales: Asignación Universal por Hijo para Protección Social y Derechos Económicos Sociales y Culturales en debate*. Revista Democracia y Derechos. Universidad Nacional de San Martín. Centro Internacional de Estudios Políticos. Pág. 31-49 URI: <http://hdl.handle.net/11336/56712>
- FERNÁNDEZ, L. (1994). *Las Instituciones Educativas*. Editorial Paidós. Buenos Aires.
- GAMBA (2008). *¿Qué es la perspectiva de género y los estudios de género?* Mujeres en red. En <https://www.mujiresenred.net/spip.php?article1395>
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R y otros (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta edición. Mc Graw Hill Editorial. México.
- HERRERA, MARISA Y AMEZCUA, MARTINA (2018). *El derecho de las familias desde y en perspectiva de géneros*. Revista de Derecho N° 49, Barranquilla, ISSN: 2145-9355 (on line). Colombia.
- José ADELANTADO, José A. NOGUERA, Xavier RAMBLA, Lluís SÁEZ (1998). *Las relaciones entre estructura y política sociales: una propuesta teórica*: Revista Mexicana de Sociología, Vol. 60, No. 3 (Jul. - Sep.), pp. 123-156. <https://doi.org/10.2307/3541320>
- OSZLAK, O y O'DONNELL, G (2007). *Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación*. Proyecto de modernización del Estado. Jefatura de gabinete de Ministros Buenos Aires.
- PAUTASSI, L. (2010). *El aporte del enfoque de Derechos a las políticas sociales. Una breve revisión. Taller de expertos Protección social, pobreza y enfoque de derechos: vínculos y tensiones*. CEPAL. [http://www.eclac.cl/dds/noticias/paginas/7/37567/LauraPautassi\\_Derechos\\_polsoc.pdf](http://www.eclac.cl/dds/noticias/paginas/7/37567/LauraPautassi_Derechos_polsoc.pdf)
- SAUTU, R y otros (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. CLACSO. Colección biblioteca virtual. Buenos Aires.
- SEGATO, L. (2003). *Las estructuras elementales de la violencia*. Universidad Nacional de Quilmes. Buenos Aires.
- SCHLEMENSON, Aldo (1998). *Análisis organizacional y empresa unipersonal*. Crisis y conflicto en contextos turbulentos. Paidós. Buenos Aires.

## LEYES

### Nacionales

- Ley N° 24.417
- Ley N° 26.485

### Provinciales

- Ley N° 2466
- Ley N° 3302

