



Universidad Nacional de Rosario
Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales
Licenciatura en Trabajo Social

Trabajo Integrador Final
Modalidad Disciplinar

La atención a las víctimas de violencia de género en el Ministerio Público de los Tribunales
Provinciales de Rosario

Directora:

Mg. Ma. Alejandra Ingaramo

Estudiantes:

Nadia Anestiades / nadiaanestiades@hotmail.com

Cecilia Cavagnero / ceciliacavagnero@hotmail.com

Febrero, 2022

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá y a mi papá, les agradezco de todo corazón que desde el primer momento comprendieron mi elección por la carrera y me apoyaron en todo. Sin ellos no hubiese sido posible este logro. También agradezco a toda mi familia, especialmente a mi hermano, a mi hermana, a mi sobrino que llegó para alegrarnos la vida y a mi abu Guille que me dio las fuerzas necesarias para no aflojar. También quiero dedicar este TIF a mis amigas y amigos que siempre confiaron en que iba a lograr este objetivo y me alentaron para que así lo hiciera. Mi mención especial es para mi compañera y amiga Nadia con quien construimos un gran equipo de trabajo que se reflejó en la elaboración de este documento. Por otra parte quiero agradecer al profesor que me recomendó para realizar la pasantía en la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género y especialmente a la Doctora Ana Maria Massa quien fue la fiscal a cargo de la oficina que me eligió para trabajar allí. A ella le estoy eternamente agradecida por haber confiado en mí, por haberme enseñado con tanto cariño, y haberme dado la oportunidad de crecer tanto profesionalmente. A todos/as quienes nombré mi más profundo agradecimiento.

Cecilia Cavagnero

Para mi mamá, porque hoy sus enseñanzas siguen marcando mi camino. A mi familia, papá, hermanos y tía por no dejar de creer en mí. Un agradecimiento y recuerdo especial para mi tía Paulina, que prendía velitas en cada final, a Zoe, el gran amor de mi vida, que todas las noches de estudio estuvo a mi lado acompañándome, hoy ellas tampoco lo pueden ver pero también fueron parte de esto. Esto también es gracias a Marcelo, que me acompañó en cada etapa de la carrera, y siempre me incentivó a seguir, y gracias a mis amigos y amigas, mi familia por elección, que siempre creyeron en mí, y en mi potencial. Gracias a todos los profesionales que a lo largo de la carrera me han asesorado, confiado en mí para alguna pasantía, o para prácticas profesionales, por tanto cariño y tanta humildad. A Cecilia, mi amiga y compañera en este TIF, que me acompañó e incentivó y con quien formamos un gran equipo de trabajo. Gracias a la vida por haberlos tenido, por tenerlos y acompañarme en esta etapa.

Nadia Anestiades

De parte de este equipo de trabajo queremos agradecerles a las autoridades de la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género, a los/as operadores/as judiciales, y al trabajador social del Equipo Único de Trabajo Social de los Tribunales Provinciales de Rosario por permitirnos realizar este TIF y habernos brindado su tiempo y disposición. También queremos agradecer a la Universidad Nacional de Rosario, especialmente a los/as profesionales de la carrera de Trabajo Social por su esfuerzo constante por brindarnos una educación de calidad. A su vez a las/os trabajadoras/es sociales que nos recibieron con tanta amabilidad en sus instituciones de trabajo para realizar nuestras prácticas pre profesionales; y a todos/as los/as profesores/as de nuestra carrera que supieron transmitirnos su pasión por la profesión y guiarnos con tanto profesionalismo en nuestra formación de grado. Finalmente queremos agradecer muy especialmente a Alejandra, por aceptar dirigir este TIF, por hacerlo con tanta responsabilidad y empatía, y por saber transmitir sus conocimientos con tanto respeto, humildad y profesionalismo.

INDICE

INTRODUCCIÓN	4
I. ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO DURANTE EL PERÍODO DE PANDEMIA POR COVID-19	
1.1 Presentación de las categorías de análisis.....	7
1.2 Poder Judicial Provincial.....	11
1.2.1 Ministerio Público de la provincia de Santa Fe.....	13
1.3 Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público.....	14
1.3.1 Juzgados que intervienen.....	15
1.3.2 Pandemia por Covid-19.....	16
1.3.3 Proceso de atención de la oficina durante el período comprendido entre los meses de marzo a diciembre del año 2020.....	17
II. ANÁLISIS NORMATIVO Y DE LAS CAPACIDADES ESTATALES.	
2.1 Lo normativo: cuestiones centrales.....	22
2.1.1 Recursos humanos y funciones.....	23
2.1.2 Estructura edilicia.....	24
2.1.3 Cantidad de personas atendidas.....	25
2.2 Capacidades estatales.....	28
2.2.1 Componentes para el análisis.....	31
2.3 Descripción y análisis de los Componentes.....	33
2.4 Conclusiones preliminares del capítulo: el horizonte cercano.....	45
2.5 La mirada de los actores institucionales: ¿Podemos dar respuesta?.....	46
III. EXPERIENCIAS Y DESAFÍOS EN LA ATENCIÓN. PROPUESTAS DESDE EL TRABAJO SOCIAL	
3.1 Perspectiva general: las mujeres que denuncian.....	49
3.1.1 ¿Cómo escuchar a las mujeres?.....	49
3.1.2 Las formas de violencia.....	50
3.1.3 Testimonios de vida o cuando las mujeres se animan a hablar.....	51

3.1.4 Las modalidades de la violencia.....	54
3.1.5 Los números de la violencia.....	55
3.1.6 Las medidas de protección: ¿La solución a la violencia?.....	56
3.1.7 Medidas de protección solicitadas.....	56
3.2 Cuestiones centrales acerca de la intervención.....	58
3.2.1 La perspectiva integral.....	58
3.2.2 Apuntes sobre intervención.....	59
3.2.3 Trabajo Social en el Poder Judicial: reconocimiento y rol.....	60
3.2.4 Alternativas de acción en la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género.....	62
3.2.5 El proyecto existente.....	62
3.2.6 Las voces de los/as actores/as.....	63
3.3 Propuestas de intervención.....	64
REFLEXIONES FINALES	66
BIBLIOGRAFÍA	70

TEMA: La atención a las víctimas de violencia de género en el Ministerio Público de los Tribunales Provinciales Rosario en el periodo comprendido entre el mes de marzo y el mes de diciembre del año 2020

PALABRAS CLAVES: violencia de género, derechos humanos, políticas públicas, capacidades estatales, perspectiva integral, trabajo social.

INTRODUCCIÓN

El derecho de las mujeres a una vida sin violencia está reconocido por tratados internacionales a los cuales adhiere Argentina. Esto hace al Estado responsable de garantizarlo.

Este Trabajo Integrador Final de modalidad disciplinar versará sobre el análisis de las estrategias de intervención de la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público de la provincia de Santa Fe que funciona en la sede de los Tribunales Provinciales de la ciudad de Rosario, en el período 2020.

Las preguntas iniciales que se presentaron interrogan a las instituciones estatales destinadas a trabajar la violencia hacia las mujeres, entre ellas ¿cuáles son las contribuciones reales para garantizar los derechos de las mujeres y fomentar su autonomía?; ¿qué elementos son necesarios y posibles de cambiar en dichas instituciones para que lo logren?

Para responder a las preguntas nos planteamos como objetivo general: Analizar en qué medida y con qué recursos el Poder Judicial provincial, a través de la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género, da respuesta a las demandas durante el periodo que comprende los meses de marzo a diciembre del año 2020.

Y como objetivos específicos: 1) Si el marco normativo se encuentra en correspondencia con las realidades institucionales y las necesidades de las víctimas; 2) Indagar si las capacidades estatales instaladas son suficientes para dar respuesta a la problemática, en niveles técnicos organizativos y técnicos instrumentales, y 3) Releva la realidad de las víctimas frente a la institucionalidad vigente para proponer desde el trabajo social alternativas de acción e intervenciones que mejoren las prácticas instaladas en función de los hallazgos encontrados en la indagación.

A lo largo de la indagación el peso del análisis se fue centrando en el rol del Poder Judicial en el nivel subnacional, en la provincia de Santa Fe, frente a la problemática de las víctimas de violencia doméstica y de género. Específicamente el rol de la Oficina de Atención de

Víctimas de Violencia Doméstica y de Género de la ciudad de Rosario, la cual se encarga de realizar un asesoramiento y un patrocinio jurídico gratuito a las mujeres que sufren violencia de género, lo que permite poder solicitar medidas de protección en caso de que sean necesarias.

Las mujeres ingresan a los circuitos de denuncia en una situación de vulnerabilidad, agravada en algunos casos por sus condiciones particulares de vida. Aun cuando muchas logran formalizar una denuncia y obtener medidas de protección, siguen sufriendo violencia. El período seleccionado para el análisis comprende desde el mes de marzo hasta el mes de diciembre del año 2020, período caracterizado por el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO)¹ en el marco de la pandemia por COVID-19 en Argentina.

La pandemia, como hecho histórico político mundial agudizó el impacto negativo sobre las poblaciones históricamente excluidas. Por déficits estructurales previos, se generaron retrocesos sociales en varias dimensiones y un incremento de las desigualdades. El Estado tuvo que redireccionar recursos e implementar diferentes estrategias en materia de política pública.

En el capítulo I, se abordan conceptos y categorías de análisis como: enfoque de derechos, de género, violencia de género, normativa general, y situación epidemiológica durante el periodo de análisis. El mismo estuvo caracterizado por la instauración del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, y luego por el DISPO, Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio, cuya diferencia fundamental para el análisis fue la flexibilización de la circulación y actividades económicas.

En el capítulo II, se analiza el marco normativo más específico, en torno a las necesidades institucionales y de las víctimas. Además de reflexionar acerca de las capacidades estatales, tanto organizativas e instrumentales. El objetivo de analizar la normativa de manera más específica es poder ver si esta corresponde y es correspondida a las necesidades tanto de los actores institucionales como de las mujeres que se acercan a denunciar. En tanto a las capacidades se evalúa por medio de diferentes técnicas de recolección de información si las mismas fueron suficientes para dar respuesta a la

¹ El 20 de marzo de 2020 el Poder Ejecutivo Nacional, mediante el decreto de necesidad y urgencia N 297/2020, estableció el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, el cual, implicó que durante su vigencia, todas las personas debieron permanecer en sus residencias habituales o en la residencia en que se encontraban a las 00:00 horas del día 20 de marzo de 2020, momento de inicio de la medida dispuesta, absteniéndose de concurrir a sus lugares de trabajo y con la prohibición de desplazarse por rutas, vías y espacios públicos, todo ello con el fin de prevenir la circulación y el contagio del virus COVID-19.

demanda, todo esto siempre dentro del marco del periodo a analizar y en comparación con el periodo pre-pandemia.

El capítulo III, hace referencia a las voces de las víctimas, tipos de violencia, modalidades y medidas de protección que se pueden solicitar. Consta de datos empíricos del periodo analizado. Luego se aborda la necesidad de incorporar equipos interdisciplinarios y en ellos el rol específico del trabajo social dentro del Poder Judicial para poder realizar propuestas específicas de intervención en la oficina.

Por último, en las reflexiones finales, se recupera un breve análisis de cada capítulo para dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos planteados para este TIF.

I. ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO DURANTE PANDEMIA POR COVID 19²

1.1 Presentación de las categorías de análisis

La violencia hacia las mujeres no es un hecho aislado que sucede en la vida privada de las mismas, sino que es un hecho de carácter público y una problemática multidimensional, que no solo está relacionada con las desigualdades de género sino con un conjunto de desigualdades que tienen que ver con la ubicación geográfica, los recursos económicos, la raza, la etnia, entre otros. Las desigualdades de género, tienen que ver con la expresión de los valores y atributos que una sociedad le asigna a lo masculino y femenino.

La violencia hacia las mujeres se incorporó hace más de dos décadas como uno de los temas más importantes de la agenda internacional de los Derechos Humanos y un conjunto de acciones gubernamentales, regionales, nacionales y subnacionales se han realizado para su tratamiento. Sin embargo, las mujeres siguen siendo objeto de violencia en todo el mundo, lo cual le otorga al problema un carácter sistémico y estructural (Levin, 2018).

En nuestro país, la violencia de género se ha instalado a lo largo de los años en la agenda de gobierno gracias al impulso de variados colectivos de mujeres y movimientos sociales. Pero a pesar de los esfuerzos aplicados en la materia hoy asistimos a una emergencia que se evidencia en las estadísticas sobre violencia de género a nivel nacional, donde el número creciente de femicidios es un claro ejemplo de esta situación.

Por eso es importante analizar la problemática de la violencia desde una perspectiva de género y esto implica reconocer “que una cosa es la diferencia sexual y otra cosa son las atribuciones, ideas, representaciones y prescripciones sociales que se construyen tomando como referencia a esa diferencia sexual” (Lamas, 1995:1). A lo largo del tiempo, y con la consecuente “salida” de la mujer al campo de lo público, aquello que era resguardado para los hombres, se tradujo también en un aumento de desigualdades. Poder leer esto desde una perspectiva de género implica poder entender que hay cuestiones culturales que todavía están presentes en los imaginarios que limitan la participación de la mujer en la esfera pública, y que sin dudas se traducen en desigualdades, porque “agudiza la contradicción entre el rol femenino tradicional –el papel de madre y ama de casa– y los nuevos roles, de ciudadana y trabajadora” (Lamas, 1995:8). Para la autora, la perspectiva de género es indispensable porque implica reconocer las relaciones de poder que se dan

² El texto se propone respetar el lenguaje no sexista. Sin embargo, a fin de facilitar la lectura, se trató de minimizar el uso de recursos específicos («/») y se adoptó el masculino sólo en casos inevitables.

entre los géneros, favorables a los varones, y que estas relaciones han sido constituidas social e históricamente, que son constitutivas de las personas y que atraviesan todo el entramado social.

Es justamente esta cultura caracterizada por la desigualdad de género la que ampara la violencia hacia las mujeres. Según la Ley Nacional 26.485 sancionada en el año 2009 de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y su correlativa Ley Provincial 13.348 de 2013, se entiende como violencia a “toda conducta, acción u omisión que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, que esté basada en una relación desigual de poder, afecte la vida la libertad, la dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también la seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas por el estado y sus agentes. Y se considera violencia indirecta, a toda conducta, acción, omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja respecto al varón.”

Esta definición es retomada de la “Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer”, conocida como la “Convención de Belén Do Pará”, adoptada por la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos en 1994, ratificada por nuestro país en 1996, y convertida en Ley Nacional N°24.632. Y el derecho de las mujeres a una vida sin violencia ya estaba consagrado en la “Convención Sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer” (CEDAW) que fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1979 y ratificada por nuestro país en 1985.

Que el derecho de las mujeres a una vida sin violencia esté reconocido por tratados internacionales, nacionales y provinciales implica que el Estado es el principal responsable de garantizarlo. De acuerdo a Oszlak el rol que el Estado fue adquiriendo se da en base a tres pactos fundacionales de todo sistema capitalista:

- 1) El pacto de gobernabilidad
- 2) El pacto de la división social y técnica del trabajo
- 3) El pacto distributivo

Así, como garante de esos pactos “el Estado ejerce su monopolio sobre los medios de coerción, pone en juego su legitimidad y emplea su capacidad de gestión” (Oszlak, 2018: 9).

Un enfoque para el análisis de “el” rol del Estado podría consistir en “la observación de las diferentes modalidades a través de las cuales su aparato institucional actúa frente a la sociedad, a fin de reproducir y/o recrear condiciones que mantengan cierto grado de equilibrio entre los pactos mencionados. Aludir al “equilibrio” no supone emitir un juicio

valorativo sino, simplemente, destacar el hecho de que los tres pactos que estructuran una sociedad capitalista mantienen ciertas afinidades obvias” (Oszlak, 2018:10). De esta manera, “la vigencia y redefinición permanente de los tres pactos se traduce en respuestas que el Estado va generando frente a la dinámica social suscitada en torno a las tres cuestiones mencionadas. Tales respuestas se traducen en tomas de posición y cursos de acción que dan contenido al rol del Estado a través de políticas públicas” (Oszlak, 2018:11). El Estado y sus instituciones tienen la responsabilidad de garantizar el efectivo ejercicio de los derechos, condiciones de vida justas y protecciones sociales. Las políticas públicas y el conjunto de las políticas sociales son parte de este proceso en tanto constituyen obligaciones estatales para el cumplimiento de los derechos y herramientas institucionales que deben respetar el marco conceptual y operativo de los derechos humanos.

“La expansión del marco normativo convive con el desarrollo de prácticas sociales e institucionales que sostienen y reproducen no sólo desigualdades entre hombres y mujeres, sino también desigualdades entre mujeres de distinta clase social” (Faur & Jelín, 2013: 1).

Las intervenciones en materia de política pública, entendida como el conjunto de decisiones acciones y omisiones que lleva a cabo un gobierno, parten de cuestiones socialmente problematizadas. En este sentido el Estado es el actor más involucrado. Los derechos orientan la especificación de las políticas sociales en particular, por el cual se visibilizan los diversos intereses de la sociedad. Así, desde esta perspectiva este enfoque se orienta a superar las brechas que hay entre lo que dicen los postulados constitucionales, y lo que la práctica (lo que se ve en las acciones de política pública) evidencia. (Defensoría del Pueblo de Santa Fe, 2018 y 2019).

Desde el enfoque de derechos humanos es el Estado el responsable principal para garantizar el cumplimiento de derechos e incorpora nuevos temas, nuevos sectores, que exigen nuevas miradas, es decir un cambio cultural, institucional y social que consolide el reconocimiento recíproco en la vida común. (Defensoría del Pueblo de Santa Fe, 2018 y 2019).

El enfoque de derechos humanos implica un cambio de paradigma, pues se centra en una dimensión de garantías y de desarrollo de los derechos fundamentales para todas las personas, que están amparadas por las constituciones, las convenciones y pactos internacionales. Con el grado de tutela de estos derechos se puede medir la democraticidad de los Estados. A través de los pactos internacionales se ha incorporado la dimensión de los derechos humanos, que son presentados como una condición central para la legitimidad

de las relaciones entre los Estados. Los Estados tienen la obligación de hacer valer los derechos (Levin, 2017:20).

Es así, que “existe un consenso en la región en relación con la necesidad de pensar las políticas públicas en general y las políticas sociales en particular, como parte de las obligaciones estatales para el objetivo de los derechos humanos. En este marco el enfoque de derechos supera la visión de las políticas sociales bajo una óptica signada por la oferta de beneficios del tipo asistencial, que pueden o no ser asumidos por el propio estado, para dirigirse hacia la definición de las obligaciones que son responsabilidad del Estado, mediante los distintos instrumentos que tiene a su alcance. Estas nuevas políticas pretenden superar décadas en la consideración de las personas como meros “beneficiarios” de programas sociales de un corte asistencial, para pasar a su valoración en tanto titulares de derecho” (Abramovich y Pautassi, 2009: 279).

Es así que, el enfoque de derechos humanos junto al enfoque de género “conforman pilares esenciales de las políticas públicas y sociales en tanto fortalecen su institucionalidad e interpelan el sentido y alcance de las intervenciones sociales en vistas a generar procesos de transformación de las dinámicas imperantes que tiendan a la integración social de varones y mujeres en condiciones de igualdad en nuestras sociedades” (Pignatta, 2014:34)

El enfoque de derechos humanos provee un marco operativo de principios para producir, monitorear y evaluar a las políticas públicas. Entre los principios se encuentran la universalidad, igualdad y no discriminación y la exigibilidad.

El principio de la universalidad significa específicamente que el derecho en cuestión se define para toda la población. El acento en la igualdad y no discriminación surge asociado al marco normativo internacional de los derechos humanos, que tiene una particular preocupación con individuos y grupos que son vulnerables, marginales, desventajados o socialmente excluidos (United Nations, 2002:2 en Cunill Grau, 2010:3).

La real fuerza del enfoque está dada por el principio de exigibilidad. “Este principio se fundamenta en que para asegurar el ejercicio de un derecho no basta con instituirlo y en proveer los respectivos servicios, sino que es necesario que existan reales obligaciones sobre los responsables de su concreción ante la ciudadanía” (Cunill Grau, 2010:3).

Entre los principales aportes del enfoque de derechos humanos y sus desafíos está la capacidad de “guiar estándares y principios de actuación de los Estados democráticos en las situaciones concretas, tanto en la jurisprudencia de los tribunales, a fin de determinar el alcance de los derechos, como procesos de formulación de políticas públicas,

contribuyendo de ese modo al fortalecimiento de las garantías institucionales sociales de esos derechos” (Abramovich y Pautassi, 2009:287)

En cuanto a las capacidades estatales, ni los mercados, ni los Estados pueden funcionar bien sin que sean capaces de diseñar y poner en marcha políticas públicas apropiadas. Entendiendo que el Estado no solo está conformado por un aparato burocrático, sino que también está íntimamente ligado a aspectos políticos, es que se adhiere a la distinción que realiza Repetto en torno a las caracterizaciones de la capacidad estatal.

Se puede afirmar entonces que “un Estado capaz de tomar decisiones soberanas respecto de un desarrollo sostenible y con inclusión social es la variable que, a nuestro entender, determina su capacidad. En este marco, las mayores responsabilidades que asume el Estado pueden –y deben– estar sostenidas por los sistemas tecno burocráticos del aparato institucional” (Bernazza, 2015:11).

Hasta el momento se han descrito los aportes del enfoque de derechos, del enfoque de género, los marcos normativos existentes tanto a nivel internacional como nacional y provincial, y el rol que tiene el Estado a través de las políticas públicas.

En el apartado siguiente, se analizará el rol del Poder Judicial y específicamente el de la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público, para luego en el Capítulo II retomar el análisis de las capacidades estatales, como instancia de gestión estatal donde se: reciben, generan, seleccionan, priorizan y responden las demandas que se expresan como problemas públicos, provenientes de actores constituidos en la arena política, o de grupos amplios que de modo disperso o esporádico logran expresar sus demandas (Repetto y Andrenacci, 2005).

1.2 Poder Judicial Provincial

A través de las funciones públicas se desarrolla toda la acción estatal, la que a su vez se desenvuelve en tres direcciones fundamentales dando lugar a: la función legislativa, la función ejecutiva y la función jurisdiccional. Esta última, constituye una función pública esencial del Estado que consiste básicamente en resolver las contiendas que se susciten entre los individuos por violaciones que se hayan cometido contra el ordenamiento jurídico de ese Estado, restableciendo y aplicando dicho ordenamiento. Esta función es ejercida, principalmente, por órganos judiciales.

De esta manera, la función jurisdiccional del Estado tiene como finalidad primordial la erradicación del uso de la fuerza ilegítima en el grupo social, para asegurar el mantenimiento de la paz y de la adecuada convivencia.

El sistema de justicia de la República Argentina está compuesto por el Poder Judicial de la Nación y el Poder Judicial de cada una de las provincias. Integran también el sistema de justicia argentino el Ministerio Público Fiscal, el Ministerio Público de la Defensa y el Consejo de la Magistratura. La organización judicial responde al carácter federal del Estado Argentino. De este modo, existe por un lado una Justicia Federal con competencia en todo el país que atiende en materia de estupefacientes, contrabando, evasión fiscal, lavado de dinero, y otros delitos que afectan a la renta y a la seguridad de la Nación. Por otro lado, cada una de las provincias argentinas cuenta con una justicia provincial que entiende en el tratamiento de los delitos comunes (también denominada justicia ordinaria), con sus propios órganos judiciales y legislación procesal.

El artículo 83 de la Constitución Provincial de Santa Fe de 1969 establece que el Poder Judicial “es ejercido exclusivamente, por una Corte Suprema de Justicia, cámaras de apelación, jueces de primera instancia y demás tribunales y jueces que establezca la ley. Sin embargo, la ley puede instituir tribunales colegiados de instancia única”. El artículo 84 establece que la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe se compone de cinco ministros como mínimo y de un procurador general.

La Constitución Provincial establece que la administración de la justicia se rige por una ley reglamentaria de su organización y por códigos que determinan sus modos de proceder. La ley reglamentaria a que se refiere la Constitución es la Ley Orgánica del Poder Judicial, que organiza y estructura la justicia provincial.

En líneas generales dicha ley establece los órganos que componen al Poder Judicial (corte suprema, cámaras de apelación, tribunales colegiados, jueces de primera instancia de distrito, de circuito, de ejecución y jueces comunales), a esos órganos los escalona jerárquicamente (superiores e inferiores a fin de que aquellos revisen lo decidido por éstos) les fija una competencia (en que asuntos van a extender: civil y comercial, laboral, penal, familia, extracontractual, desalojo, investigación de delitos imputados a personas mayores de 18 años, faltas, etc.) y, a su vez, los reparte estratégicamente en todo el territorio de la Provincia armando para ello un mapa judicial (circunscripciones, distritos, circuitos y comunales).

En los incisos de la ley se enumeran los poderes reglamentarios, disciplinarios, administrativos y de gestión que tiene la Corte Suprema, previendo la posibilidad de delegarlas. En materia de gobierno la corte suprema se expresa a través de las acordadas y reglamentos.

Para la determinación de la competencia territorial, el Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe se divide en cinco circunscripciones:

Circunscripción	Distritos-Ciudades
1	1-Santa Fe; 11-San Jorge; 18-San Justo; 19-Esperanza; 20-San Javier
2	2-Rosario; 6-Cañada de Gómez; 7-Casilda; 12- San Lorenzo
3	3-Venado Tuerto; 8-Melincué; 16-Firmat; 9-Rufino
4	4-Reconquista; 13-Vera; 17-Villa Ocampo y Las Toscas
5	5-Rafaela; 10- San Cristóbal; 15-Tostado

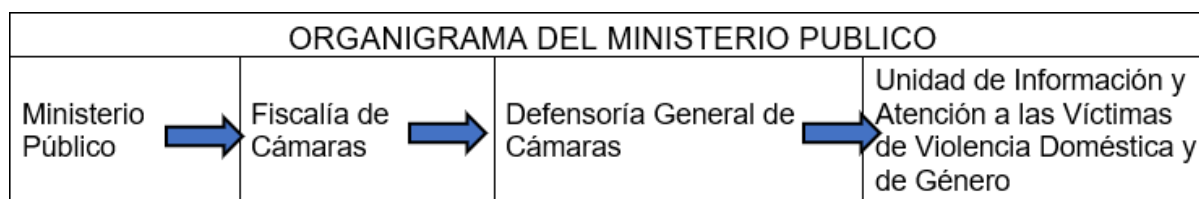
1.2.1 Ministerio Público de la provincia de Santa Fe

Según el artículo 128 de la ley 10.160 de 1987 el Ministerio Público está integrado por: el procurador general de la Corte Suprema; los fiscales de las Cámaras de Apelación; los fiscales; los defensores generales; los asesores de menores; y los fiscales de menores.

El Ministerio Público es un órgano que trata de defender los intereses del estado y de sus variados fines. Se compone de:

A- Un ministerio fiscal que actúa como: controlador del orden legal, parte procesal necesaria en los actos de jurisdicción voluntaria, interventor en las acciones de amparo.

B- Un ministerio pupilar que actúa por medio de los defensores generales: en forma autónoma, ejerciendo la defensa de los derechos de los pobres, de menores, incapaces de hecho y ausentes que carecen de representación legal. En forma promiscua con los representantes legales de menores (padre o tutor) e incapaces ausentes (curador); como órgano colegiado asesor en todo cuanto concierne al régimen de bienes de menores, incapaces y ausentes (art. 155, Ley provincial 10.160).



En el Anexo “15. Organigrama del Poder Judicial de la provincia de Santa Fe en la ciudad de Rosario” se encuentra a disposición el organigrama completo del Poder Judicial de Rosario para consulta.

1.3 Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público de los Tribunales Provinciales de Rosario

La Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público, a partir de ahora Oficina de Atención, se encuentra ubicada en la planta baja de los Tribunales Provinciales de Rosario, en el pasillo paralelo a la calle Moreno. El nombre mencionado lo adquiere el 8 de mayo del año 2018. Su propósito es el de materializar el derecho a un asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito a todas las mujeres en situación de violencia de género con el objetivo de iniciar un camino de efectivización de los estándares internacionales y nacionales en materia de acceso a la justicia. Cabe aclarar que desde el año 2012 la oficina se encontraba en funcionamiento bajo el nombre de Oficina de Atención de Víctimas y Denunciantes de Violencia Familiar, e intervenía mayormente ante situaciones de violencia que se dieran dentro del ámbito doméstico.

A partir de la creación de la nueva oficina se formaliza la atención de situaciones de violencia de género desarrolladas no sólo dentro del ámbito familiar, sino también en los ámbitos laboral, civil, e institucional. En consecuencia, aumenta el trabajo en coordinación con otros fueros como son el civil, el comercial y el laboral, no sólo el familiar. La acordada³ de la Corte Suprema de Justicia del año 2018 expresa que “debido a la importancia que ha cobrado esta problemática en la actualidad se plantea la necesidad de crear un órgano específico y complejo que sepa atenderla en su integralidad. Y que las personas víctimas de este flagelo encuentren en el ámbito judicial un lugar de atención y contención”.

El objeto de esta oficina es la atención de víctimas en forma integral, brindando contención y escucha activa. Se recepcionan y se toman denuncias para solicitar medidas de protección y se deriva a las víctimas a los efectores correspondientes en caso de que su situación no corresponda ser abordada desde la oficina.

³ Las acordadas en el Poder Judicial implican una comunicación dirigida de un Tribunal superior a otro inferior, informando decisiones tomadas a un nivel superior.

Hasta la declaración del ASPO la oficina funcionaba de lunes a viernes de 7:15 horas a 20:00 horas con dos turnos diferentes de atención. El primero abarcaba desde el horario de apertura hasta las 13 horas y el segundo desde las 13 horas hasta el horario de cierre. En cuanto a la dinámica diaria de la oficina, la misma tuvo cambios en el periodo seleccionado para este trabajo que tuvo que ver con la pandemia COVID-19 que durante el año 2020 atravesó por dos etapas diferenciadas denominadas ASPO y DISPO⁴.

1.3.1 Juzgados que intervienen

Los juzgados⁵ a los que se envían los expedientes solicitando las medidas de protección pueden ser:

1. Tribunales Colegiados de Familia (TCF): Aquí se envían las solicitudes de medidas de protección en la mayoría de los casos. Cada tribunal se compone de tres jueces/as, tres secretarios/as, un/a secretario/a de vulnerabilidad, y un/a secretario/a de violencia familiar, (que es quién se encarga específicamente recibir el pedido de las medidas y evaluarlas junto al juez/a). Existen cuatro Tribunales Colegiados de Familia , el TCF n^o3, el TCF n^o4, el TCF n^o5, el TCF n^o7.
2. Juzgados Laborales: Existen diez Juzgados en lo Laboral en los Tribunales Provinciales de Rosario. Cada uno está compuesto por una jueza, y dos secretarios.
3. Juzgados Civiles y Comerciales: Existen 18 juzgados en lo civil y comercial. Cada uno está compuesto por un/a juez/a y un/una secretario/a.

⁴ Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio iniciado el 20 de marzo de 2020 por medio del Decreto 297/2020, implica que cada persona debe quedarse en su domicilio, solo pudiendo salir para realizar compras básicas, para realizar trabajo exceptuados o tareas especialmente autorizadas. El Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio, implica que las personas puedan circular, trabajar y realizar sus actividades siempre y cuando guarden dos metros de distancia con otra persona, uso obligatorio de tapabocas, higiene de manos, ventilación de ambientes, etc.

⁵ En el Anexo "14. Funciones de los juzgados que intervienen" se encuentra disponible toda la información sobre el completo funcionamiento de los juzgados intervinientes.

1.3.2 Pandemia Covid-19

La pandemia COVID-19, sin lugar a duda, originó una crisis humanitaria en la cual se vieron diferentes impactos acordes al momento socio histórico y también acorde a como la misma fue gestionada en cada país.

Algo en común en el mundo fue que la pandemia COVID-19 vino a demostrar la fragilidad del sistema de salud, los estilos de liderazgos, pero fundamentalmente se pudo ver la diferencia en el tratamiento, por parte de las instituciones del Estado, a lo masculino y femenino, situaciones que históricamente siempre fueron desiguales.

En general, la pandemia acentuó las brechas de género, y en lo que concierne a la violencia hacia las mujeres, las medidas de aislamiento generaron un contexto propicio para estas situaciones. Se debilitó el tejido social que les permitió establecer vínculos y lazos, se encontraron en una situación de riesgo mayor al tener que permanecer en el hogar.

Por ejemplo, durante el año 2020 hubo un total de 287 femicidios registrados en Argentina. Evidenciando un crecimiento durante el periodo de aislamiento con respecto a datos de años anteriores. “Desde el 20 de marzo de 2020, en la línea 144[2] de ayuda por violencia de género y familiar, recibieron un 25% más de llamados y en la 137 subió un 20%. La tendencia sostenida desde hace años indica que el lugar más inseguro para las mujeres es su propio domicilio, y la situación de confinamiento de la víctima con su victimario llevó a las mujeres a quedar atrapadas con su propio agresor” (Observatorio de femicidios de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, 2020:4). De esta forma se puede afirmar que la suba de todos los índices de violencia contra la mujer hizo aún más visible esta otra pandemia, la violencia de género.

La Corte Suprema de Justicia de la Provincia, quien actuaba en consonancia con las medidas gubernamentales, mediante la Circular 33 de 2020 resolvió un receso administrativo e instrumentó un esquema de guardias mínimas, estableciendo así, la prestación mínima del servicio de justicia, que se limitó a la atención de los asuntos de urgente despacho o que por su naturaleza no admitían postergación.

En la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género, el fiscal fue afectado a la guardia en forma presencial, mientras que el personal quedó afectado de forma rotativa y de manera virtual aquellos considerados pacientes de riesgo. También se resolvió suspender por un tiempo el trabajo presencial de los y las operadores de apoyo como pasantes y practicantes.

La Procuración General de la Corte Suprema de Justicia instrumentó mecanismos no presenciales para brindar el servicio de atención a las víctimas de violencia de familiar y/o

de género ante la imposibilidad de las mismas de poder acercarse a la oficina a denunciar. Se habilitó la línea telefónica 341 6100100 para llamadas o envío de mensajes por whatsapp, como así también la consulta a distancia mediante la utilización de correo electrónico fiscaliadedenunciasros@justiciasantafe.gov.ar. En la fecha 3 de abril comenzó a funcionar el teléfono mencionado y el 7 de abril se recibió la primera denuncia por mensajería instantánea de whatsapp.

Por otro lado a los fines de cumplimentar con las recomendaciones propuestas para evitar la propagación del Covid-19 se tomaron una serie de medidas tales como:

1 La atención de mesa de entradas comenzó a realizarse en un box de ingreso a la oficina, delimitado para mantener distancia social y con amplia ventilación, con el objeto de restringir el ingreso al mínimo número de consultantes y/o denunciantes.

2 Se proveyó a la oficina de un blindex en cada escritorio como barrera protectora para empleados y denunciantes, y elementos de protección como máscaras y elementos de limpieza para mantener la debida higiene (lavandina, alcohol,etc)

3 Con una periodicidad de una vez por mes se realiza desinfección en todas las instancias del Poder Judicial y se toma la temperatura diariamente de todos los ingresantes en la entrada del edificio.

La Oficina de Atención de Víctimas fue incorporada al Sistema de Autoconsulta de Expedientes del Poder Judicial denominado SISFE lo que permitió optimizar el funcionamiento de las herramientas y sistemas. La implementación del sistema y el posterior ingreso virtual de las denuncias para su sorteo en la Mesa de Entradas Única (MEU) significó una mejora en el desarrollo de la labor de la oficina ya que favoreció la despapelización, se redujo el tiempo de espera de los usuarios y se disminuyó el contacto personal.

1.3.3 Proceso de atención de la oficina durante el período comprendido entre los meses de marzo a diciembre del año 2020

El proceso de atención es detallado a continuación como parte de un análisis propio construido a partir de la experiencia en la oficina durante el periodo. Dicho proceso, abarca desde que la víctima de violencia doméstica o de género ingresa por mesa de entradas hasta que se le informa a qué juzgado debe dirigirse para continuar el trámite. Para el desarrollo del proceso de atención durante el periodo analizado, se tomó en cuenta el

documento interno de la oficina denominado “Procedimiento Particular”⁶ el cual fue elaborado para la evaluación interna, dicho documento se encuentra disponible en Anexo “10. Planilla de Procedimiento Particular”:

1. **El proceso se inicia** cuando él o la denunciante retira un número del turnero ubicado cerca de la puerta principal de la oficina, (que se encuentra en la planta baja de los Tribunales Provinciales de Rosario⁷, por el pasillo paralelo a calle Moreno), y aguarda ser atendido. La espera se realiza en el pasillo mencionado donde hay butacas para que las personas puedan tomar asiento.

2. **Atención en Mesa de Entrada.** La persona es llamada por la operadora que se encuentra en la Mesa de Entrada para tener una breve entrevista. A partir de ésta se evalúa si corresponde o no su atención en esa oficina o si necesita ser derivada a otro efector. La entrevista se hace en base a las siguientes preguntas: a quién denuncia, (para determinar si existe vínculo familiar o de género con el agresor); cuándo fue el último hecho de violencia, si hizo la denuncia previamente en otro lugar, si tiene lesiones, si tiene expedientes anteriores.

Puede suceder:

2. a. En caso de ser una situación de violencia doméstica o de género, la operadora se dirige a la oficina del fiscal para evaluar junto con él las posibles medidas a solicitar, como pueden ser: prohibición de acercamiento, cese de hostigamiento, exclusión del hogar, reintegro de menores, retiro de pertenencias, cuidado unipersonal provisorio y/o guarda provisorio del menor, intervención de auxiliar social del tribunal. Puede suceder también que luego de que la persona sea atendida por el próximo operador se reconsidere junto con el fiscal que medida corresponde solicitar.

Seguidamente, se le indica a la persona que aguarde a ser llamado por un operador u operadora para tomarle la declaración o para recepcionar la denuncia y solicitar la medida de protección. El/la operador/a es designado mediante una planilla de selección donde consta todo el personal y es consecutiva.

2. b. En caso de que la víctima tenga una medida vigente como por ejemplo una prohibición de acercamiento que esté siendo incumplida por el agresor se le informa el procedimiento que debe realizar para denunciar el incumplimiento. Para esto se recomienda asistir a algún

⁶La evaluación interna fue elaborada en base a las exigencias de la normativa ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO).

⁷ Balcarce 1651, ciudad de Rosario.

Centro Territorial de Denuncias y averiguar a qué fiscal penal le ha sido asignada su causa. Por lo cual de ahora en más deberá dirigirse también al Centro de Justicia Penal donde deberán intervenir por su situación. También se le brinda información sobre otros organismos públicos que pueden asesorar como el Centro de Asistencia Judicial o el Teléfono Verde.

2.c. De no corresponder a un supuesto de violencia doméstica o de género, es derivada al organismo correspondiente. Puede ser que la persona que se presenta a consultar en la oficina haya sido mal asesorada y en realidad quiera realizar otro tipo de trámite como por ejemplo iniciar un divorcio, solicitar la cuota alimentaria de sus hijos/as, o establecer un régimen de visitas, para estas situaciones en particular se le informa que debe dirigirse a la mesa de entrada de las Defensorías para que se le sea asignada un abogada/o defensor/a que para que lo asesore en estos trámites. También puede ocurrir que la persona que se presenta en la oficina quiera realizar una denuncia donde no hay vínculo familiar con el denunciado o no constituye una situación de violencia de género. Para estos casos se le informa a la persona que debe realizar la denuncia en una comisaría o Centro Territorial de Denuncias y luego comunicarse con el fiscal que le asignen a su causa en el Centro de Justicia Penal.

3. **Recepción y toma de denuncia**

La operadora de mesa de entradas se dirige hasta el/la operador/a que deberá atender a la persona denunciante, le entrega un papel con los datos más importantes a tener en cuenta y le explica brevemente de qué se trata la situación. El/la operador/a antes de llamar a la víctima para que ingrese a la oficina debe corroborar en el sistema informático si la persona ya inició algún otro trámite previamente, para enviar el que va a realizar ahora al mismo juzgado que esté interviniendo o haya intervenido por su situación. Luego se procede a llamar a la persona denunciante por su nombre y apellido para que ingrese a la oficina, se le coloca alcohol en gel en las manos y se le indica donde debe tomar asiento. Se requiere que la persona acredite su identidad, y si no llega a tener su DNI se toma igual la declaración y se deja constancia de porque no lo posee en ese momento. En la primera parte del escrito deben figurar los datos personales tanto de la víctima como del denunciado, entre los que deben estar: apellido, nombres, DNI, edad, dirección, número telefónico. Luego se procede a oír el relato de la víctima y plasmarlo en el escrito. La función del operador/a es guiar el relato para que el escrito tenga un orden y estén plasmados los datos necesarios. Por orden de los juzgados se pide detallar claramente cuál

fue el último hecho de violencia que la persona sufrió, en qué día y horario fue y en qué consistió. También se pregunta en caso de que no surja en el relato si hubo hechos anteriores de violencia, de qué tipo de violencia se trató y con qué frecuencia se dieron. Otras preguntas que siempre se realizan es si el denunciado consume drogas o alcohol, si tiene armas de fuego, y/o antecedentes penales. También si la víctima tiene lesiones se detalla en qué consisten y se le otorga un oficio para que pueda ser examinada por el médico forense del tribunal. Finalmente se detalla en el escrito la medida de protección que va a solicitarse por su situación. Luego se imprime y se solicita la firma de la denunciante. Antes de que la persona se retire de la oficina se le informan los pasos posteriores a seguir, los cuales se encuentran detallados en el Anexo “13. Pasos a seguir luego de solicitar una medida de protección”.

El proceso detallado continua después de finalizado el horario de atención al público, desde las 13:00 horas y hasta las 20:00 horas, confluyendo las funciones del Operador de Mesa de Entradas, Operador turno mañana y el Ordenanza, en dos personas que son las Operadoras del Turno Tarde. El cual en el período analizado se encontraba suspendido por la cuestión sanitaria.

4. Recepción de denuncia No Presencial. El operador u operadora asignada a la recepción de denuncias de forma no presencial a través de los medios como e-mail y whatsapp realiza por estos medios las mismas preguntas que en mesa de entrada y en caso de identificar que la consulta se trata de una situación de violencia de género o familiar procede al armado del expediente para solicitar la medida de protección correspondiente. El mismo es enviado a la MEU quien sorteará el juzgado al que va a ser asignado. Una vez otorgada la medida el Juzgado envía una foto de la misma al whatsapp de la oficina que a su vez es reenviada a la persona denunciante por whatsapp y a la Unidad Regional II por e-mail quien debe encargarse de la notificación al denunciado.

5. Recepción de denuncia No Presencial fuera del horario de atención en la oficina. Las operadoras que fueron afectadas a la forma de trabajo remota por pertenecer a los grupos de riesgo durante la pandemia eran las encargadas de recepcionar las denuncias no presenciales luego del horario de cierre de la oficina. A ellas les era entregado el teléfono a través del cual recibían las consultas por medio del whatsapp o de llamadas telefónicas. Las operadoras debían realizar las mismas preguntas que se hacían en mesa de entradas presencial para identificar si se trataba de una situación de violencia familiar o de género y

si correspondía o no habilitar el turno de urgencia para su atención. Si correspondía intervenir la operadora debía confeccionar el escrito, y enviar por e-mail la documentación pertinente para presentar el expediente al día siguiente a través del sistema informático. En caso de corresponder habilitación del turno de urgencias debía comunicarse telefónicamente con el Juzgado en turno y solicitar la medida en el momento.

En los apartados anteriores se ha dado cuenta del rol del Poder Judicial, la estructura funcional del mismo y de la oficina durante el periodo seleccionado para el análisis. En el capítulo siguiente, se analizará si las capacidades estatales instaladas son suficientes para dar respuesta a la problemática, en niveles técnicos organizativos y técnicos instrumentales, y se evaluará si el marco normativo se encuentra en correspondencia con las realidades institucionales y las necesidades de las víctimas dentro del período seleccionado.

II. ANÁLISIS NORMATIVO Y DE LAS CAPACIDADES ESTATALES

2.1 Lo normativo: cuestiones centrales

Abordar los aspectos normativos implica dar cuenta que hay diferencias entre los derechos formales y los derechos reales. A esta realidad no escapa la situación de las personas que acuden a realizar denuncias a la Oficina de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género.

“La ley que se requiere igualitaria, una ley pensada para ciudadanos iguales, pero la misma se percibe tomada por asalto por la estructura jerárquica del género y sus fisuras rompen el contrato igualitario y ordenando el mundo en géneros desiguales, así como en razas, minorías étnicas y naciones desiguales” (Segato, 2010:137).

Históricamente, la brecha de género se trató de subsanar a través del reconocimiento de los derechos de las mujeres, adhiriendo a tratados internacionales y con la creación de las leyes previamente mencionadas. De esta manera la ley también contribuye a “la transformación de las posiciones y subjetividades de género (...) contribuye a ese largo y esforzado propósito de reflexividad, e instala una nueva, distinta, referencia moral” (Segato, 2010:143).

“A través de la producción de leyes y de la conciencia por parte de los ciudadanos de que las leyes se originan en un movimiento constante de creación y formulación, la historia deja de ser un escenario fijo y preestablecido, un dato de la naturaleza y el mundo y pasa a ser reconocido como un campo de disputa, una realidad relativa, mutable, plenamente histórica” (Segato, 2010:114).

El derecho de las mujeres a vivir vidas libres de violencia se encuentra previsto en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, y en el art. 2 se establece que es obligación de los Estados asegurar el acceso al recurso legal efectivo. En tanto, la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres Belem do Para ha dado la pauta a una nueva generación de leyes integrales, estableciendo una serie de estándares jurídicos.

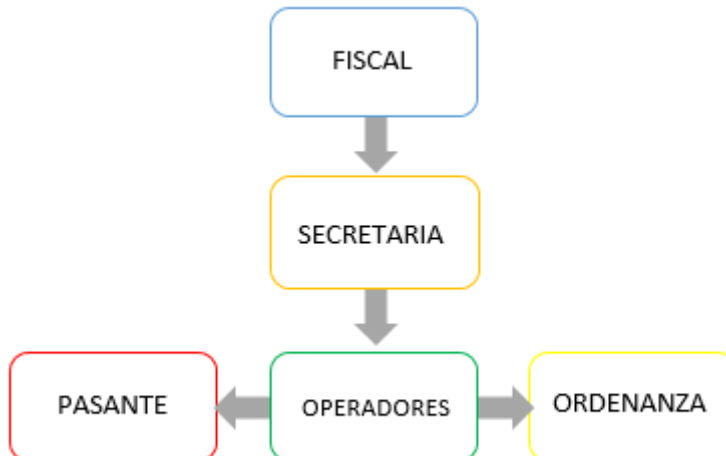
La Ley provincial 13.448 de 2013 retoma y adhiere en su artículo 3 a ambas convenciones y tiene como objetivo:

- a) La eliminación de la discriminación entre mujeres y varones en todos los órdenes de la vida;
- b) El derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia;
- c) Las condiciones aptas para sensibilizar y prevenir, sancionar y erradicar la discriminación y la violencia contra las mujeres en cualquiera de sus manifestaciones y ámbitos;

- d) El desarrollo de políticas públicas de carácter interinstitucional sobre violencia contra las mujeres;
- e) La remoción de patrones socioculturales que promueven y sostienen la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres;
- f) El acceso a la justicia de las mujeres que padecen violencia;
- g) La asistencia integral a las mujeres que padecen violencia en las áreas estatales y privadas que realicen actividades programáticas destinadas a las mujeres y/o en los servicios especializados de violencia.

Para garantizar el acceso a la justicia y los objetivos de la Ley provincial se crea la Oficina de atención, para brindar patrocinio jurídico gratuito a las mujeres que sufren de violencia. En este sentido, como afirma el Fiscal a cargo, “la oficina, que depende del Ministerio Público Fiscal, tiene como función el dictamen de medidas cautelares, para que estas mismas salgan más rápido de lo usual” (Paschetto, 2020). De esta manera se hace alusión a la obligación del Estado a disponer para las mujeres todos los recursos necesarios para garantizar el ejercicio de sus derechos.

2.1.1 Para ello se dota a la Oficina con recursos humanos específicos como:



Funciones principales:

-Fiscal: Dirección y organización de la Oficina. Definición de criterios en toma de denuncias y turno de urgencias. Firma, control y envío electrónico de denuncias. Atención del teléfono del turno para denuncias no presenciales en días y horarios inhábiles.

-Secretaria: Dirección y coordinación del trabajo del personal a su cargo. Control del cumplimiento de las tareas asignadas. Carga del libro de registro de mesa de entradas. Asignación de tareas.

-Operador/a de Mesa de entrada: Atención al público. Información, atención y derivación de denunciantes y terceros. Asignación de denuncias a cada operador.

-Operador/a turno mañana/tarde: Atención al público. Recepción y toma de denuncias presenciales y no presenciales de violencia familiar y/o de género. Solicitud de medidas de protección al Juzgado correspondiente.

-Ordenanza: Control del sorteo por MEU. Completar los datos de asignación en la foja cero. Informar a la víctima el Juzgado al cual debe dirigirse. Limpieza de la Oficina.

-Operadoras de apoyo: Son las pasantes y practicantes presentes en la oficina. Cumpliendo funciones en la mesa de entradas y/o en la toma de denuncias.

Con el inicio del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, y por consiguiente con las medidas de restricción a la circulación, las formas de trabajo cambiaron. Durante aquellos meses el Fiscal nunca dejó de asistir a la oficina para poder garantizar las medidas. Pero el turno matutino de atención redujo el horario de atención presencial y los/as operadores/as se organizaron en guardias de atención rotativas durante la mañana, mientras que las operadoras que pertenecían a los grupos de riesgo atendían el teléfono de urgencias en el turno tarde. En cambio, durante el DISPO, que abarcó los meses de septiembre a diciembre del año 2020 se volvió a establecer el turno fijo de atención por la mañana con el horario habitual previo a la pandemia, con la disolución de las guardias y la reincorporación de todos/as los/as operadores/as, mientras que las pertenecientes a los grupos de riesgo siguieron trabajando desde sus casas.

2.1.2 Estructura edilicia

La oficina tiene una puerta de entrada con un cartel que dice "Oficina de atención a la víctima". Por dentro se encuentra dividida en siete "sub-oficinas". La primera corresponde a la mesa de entrada, donde las personas que se presentan son entrevistadas por primera vez, la operadora de justicia se encuentra dentro de la oficina, y los y las denunciantes realizan su consulta desde el lado de afuera de la misma, a través de un vidrio protector. El espacio de espera para la atención es en el pasillo, el mismo cuenta con butacas para tomar asiento. En la segunda "suboficina" se ubican los escritorios ocupados por la secretaria y el fiscal. Al lado de la misma "otra suboficina" donde se encuentran los escritorios ocupados por la ordenanza y una operadora de justicia abocada a la toma de denuncias. Y luego hay cuatro "suboficinas" más con escritorios para el resto de los operadores de justicia abocados a la toma de denuncias presenciales y uno abocado a la recepción de denuncias no presenciales a través del teléfono de turno. La oficina presenta

también un baño y otro pequeño espacio con un dispenser de agua, una cafetera, y una alacena para guardar utensilios de cocina. Cada operador/a cuenta con un escritorio, una computadora, una impresora, y los útiles necesarios para la toma de denuncias y la confección de los expedientes. También se cuenta con tres escáneres para ingresar al sistema informático las denuncias que presentan las víctimas en papel y con varios teléfonos ubicados en las distintas sub oficinas. A partir de esta observación se puede decir que las víctimas que se presentan a denunciar cuentan con un espacio privado para realizar la declaración, lo cual es muy necesario para llevar adelante la misma. Sin embargo todos/as los/las operadores coinciden en la necesidad de que la oficina pueda contar con un espacio donde las denunciadas puedan dejar a sus hijos mientras son atendidas. Una de las operadoras resaltó: *"Me parece necesario contar con este espacio en primer lugar porque resulta revictimizante para los/as niños/as escuchar el relato de su mamá sobre los hechos de violencia, que en la mayoría de los casos han presenciado y sufrido también ellos. En segundo lugar, porque a veces de acuerdo a su edad no pueden mantener la calma y esto dificulta nuestro trabajo. Y en tercer lugar porque para la mujer que relata los hechos puede resultar muy doloroso revivirlos delante de sus hijos/as"*. (Encuesta a operadora de la Oficina de Atención, 2021)

2.1.3 Cantidad de personas atendidas

A continuación, y siguiendo con el análisis del acceso a la justicia de las mujeres que solicitaron alguna medida de protección, se presenta un cuadro donde se brinda información de forma comparada sobre la cantidad de personas atendidas en la oficina en los periodos 2019 y 2020 lo que nos permite dar cuenta de la incidencia del COVID-19⁸.

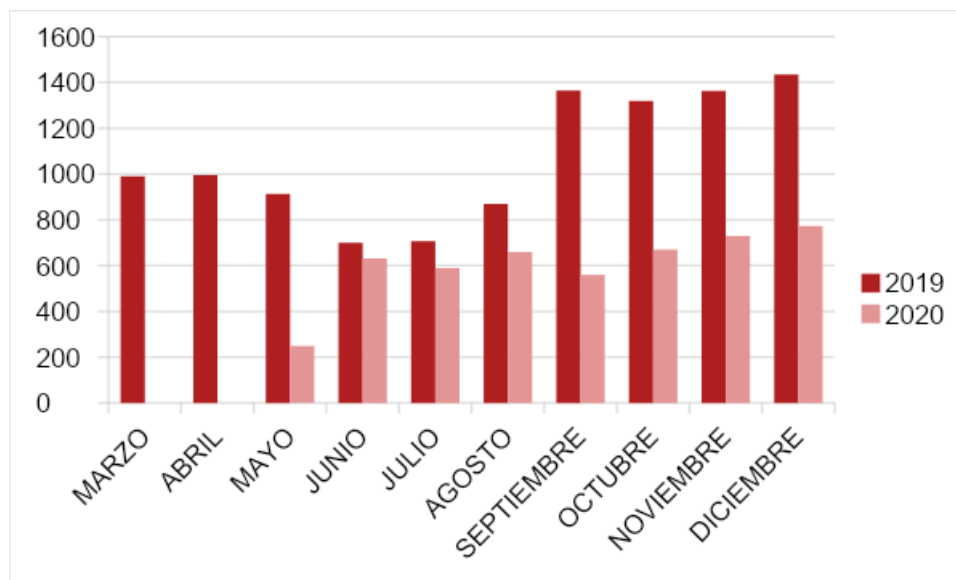
⁸ El archivo completo se encuentra disponible en el Anexo 3.1 Gráfico de Personas atendidas durante el periodo”.

Cuadro 1: Número total de personas atendidas de forma presencial en los dos períodos:

MESES	2019	2020
MARZO	991	SIN DATOS
ABRIL	995	SIN DATOS
MAYO	914	249
JUNIO	700	632
JULIO	707	590
AGOSTO	869	660
SEPTIEMBRE	1365	559
OCTUBRE	1319	670
NOVIEMBRE	1363	729
DICIEMBRE	1435	774
TOTAL:	10658	4863

Fuente: elaboración propia en base a datos internos de los periodos

Gráfico 1: Número total de personas atendidas de forma presencial en los dos períodos



Fuente: elaboración propia en base a datos internos correspondientes a dichos periodos

La primera evidencia que se observa es la diferencia entre la cantidad de personas que se atendieron en forma presencial en la oficina en el año 2019 y en el año 2020, siendo en este último sustancialmente menor. Se puede leer que esto se debió, por un lado, al inicio de la pandemia y las restricciones, que hicieron que algunas víctimas no puedan acercarse a la

oficina y quizá también por desconocimiento de los nuevos canales de comunicación. También se cree que influyó en el resultado de las estadísticas la restricción de horarios de atención del turno mañana y por la suspensión del turno tarde de atención presencial que fue reemplazado por la atención remota a través del teléfono de turno, y representaba una gran cantidad de personas que habían sido atendidas durante el año 2019.

Acorde a la entrevista realizada a la secretaria del fiscal acerca de porque piensa que se dieron estos datos, contesta que *“en ese momento, y debido a la directiva de la corte, se atendieron sólo casos urgentes. Los demás casos que fueron llegando, y que no ingresaron fueron desestimados por la misma situación de emergencia epidemiológica, para darle prioridad a las situaciones más graves”* (Entrevista a Secretaria de la Oficina de Atención, 2021).

Por esto, es importante tener en cuenta también, el dato de los mecanismos no presenciales de toma de denuncias que se han implementado en el periodo de Marzo a Diciembre de 2020 y que antes no existían.

Gráfico 2: Denuncias No Presenciales - Periodo Mayo a Diciembre 2020-



Fuente: elaboración propia en base a datos internos

Del periodo a analizar por este TIF sólo se encuentra disponible información a partir del mes de mayo del año 2020. A partir de la misma se observa un incremento de la recepción de

denuncias mediante los medios de comunicación como: e-mail, whatsapp y llamadas telefónicas conforme iban transcurriendo los meses.

Se puede decir en términos generales, que el acceso de las víctimas para poder realizar denuncias estuvo garantizado de manera formal, porque en el periodo excepcional que significa una pandemia, mediante una acordada de la Corte Suprema se trataron de asegurar los mecanismos para que las mujeres pudieran denunciar y solicitar medidas de protección.

Según la Ley provincial 13.448 de 2013 en el artículo 11, se deben promover políticas para facilitar el acceso de las mujeres a la Justicia mediante la puesta en marcha y el fortalecimiento de centros de información, asesoramiento jurídico y patrocinio jurídico gratuito. Es por eso que, en términos normativos, la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género tuvo por finalidad última el cumplimiento de los derechos y garantías mínimas de las mujeres que denunciaron y solicitaron alguna medida de protección durante el periodo analizado.

En el siguiente apartado se analizarán rasgos específicos de las capacidades desplegadas durante el periodo.

2.2 Capacidades estatales

Se analizan las capacidades estatales como instrumentos de distribución de recursos materiales y simbólicos que tienen como objetivo ampliar las oportunidades de elección de las mujeres, por lo cual la transformación de las relaciones jerárquicas de género constituye el núcleo fundamental de intervención (Rodríguez Gusta, 2008).

De esta manera, poder analizar las capacidades con las que cuenta la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público, permitirá entender las fortalezas, debilidades y potencialidades en pos de garantizar el efectivo derecho de las mujeres al acceso a la justicia con el objetivo de llegar a vivir una vida sin violencia.

En este sentido, se analizarán las capacidades organizacionales e instrumentales presentes en la oficina y se reflexionará si fueron suficientes para dar respuesta a la demanda durante el periodo analizado.

Primero se requiere puntualizar algunas cuestiones teóricas acerca de las capacidades estatales. Desde el enfoque institucional, la mirada se coloca en la institucionalidad social o "el conjunto de reglas de juego formales e informales (incluyendo las rutinas, y costumbres organizacionales) que enmarcan el contenido y la dinámica administrativa y política de las políticas sociales" (Repetto y Andrenacci, 2005:315). Así, el enfoque institucional permite

entender cuáles son las oportunidades con las que se enfrentan los sujetos involucrados, y las prácticas que generan fallas y aciertos en materia de política pública.

Según Repetto y Andrenacci hay 5 ámbitos en los que la capacidad estatal se despliega:

- ✓ El mantenimiento del orden y la ley.
- ✓ El orden político institucional (las reglas, procedimientos y rutinas que regulan el manejo de las instancias de gobierno y la relación que las mismas establecen con la ciudadanía y los grupos de interés).
- ✓ La gestión de la economía.
- ✓ El sistema de protección social.
- ✓ El posicionamiento del país en cuestión dentro del sistema político y económico internacional.

La capacidad estatal es útil tanto para describir situaciones al interior de los Estados, como para explicar fenómenos referidos a las relaciones Estado-sociedad y al ejercicio del poder por parte de los actores públicos estatales (Bernazza, Longo, 2014:107). Los estudios sobre esta tienen un origen weberiano de profesionalización de los administradores.

En nuestra región, la definición y análisis de las capacidades estatales, se vincula a la reasunción, por parte de los Estados latinoamericanos, de roles que durante las décadas anteriores habían sido asumidos por actores del mercado bajo el principio de subsidiariedad (Bernazza, 2015:8).

Autores como Repetto organizan su análisis en torno a dos componentes; capacidad administrativa y la capacidad política, donde los componentes son algunos como la flexibilidad, innovación, calidad, entre otros. De esta manera se evidencia que el Estado no solo es un aparato burocrático sino que hay diversos tipos de entramados de poder y disputas, por ello a la noción de capacidad administrativa debe sumarse a la identificación de la capacidad política, entendida como “la capacidad de problematizar la demanda de los grupos mayoritarios de la población, tomando decisiones que representen y expresen los intereses e ideologías de los mismos, más allá de la dotación de recursos que puedan movilizar en la esfera pública” (Repetto, Andrenacci, 2005: 319).

En cuanto a la medición de las capacidades estatales, cuestión que necesita hacerse operativa en este trabajo, se expresa que se debe tener referentes empíricos para analizar cada asunto público. Entendiendo que las capacidades estatales no pueden estudiarse de manera general o en abstracto, estas sólo pueden entenderse en torno a los fines asignados por el Estado, fines que son socio-históricos.

Tal como afirma Bertranou, “una buena proporción de las finalidades del Estado (...) son el resultado de luchas políticas sectoriales por la “politización” de los asuntos públicos” (Bertranou, 2015: 41).

Por esta razón se requiere repensar la operacionalización y aplicación del concepto de capacidad estatal, porque esta es imprescindible para la indagación analítica de lo público. Diversos organismos ya se han ocupado de operacionalizar tal cuestión, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo elaboró un manual de medición de las capacidades, en el que define a la capacidad como la habilidad de los individuos, instituciones y sociedades para desarrollar funciones, resolver problemas, definir y alcanzar objetivos de forma sostenible (PNUD, 2010:7, en Bernazza, 2015:9). En el mencionado manual se desarrolla una serie de indicadores para medir las capacidades estatales.

El estudio de los componentes representa en este último tiempo, un núcleo central para indagar y sacar conclusiones de las manifestaciones de la capacidad estatal. La noción de componente se refiere a “alguna dimensión constitutiva de la capacidad que pueda ser observable para los analistas organizacionales o de política pública (...) nos permiten captar dimensiones constitutivas y observables” (Bertranou, 2015:44)

Dentro del análisis de los componentes de las capacidades estatales no hay un listado permanente ni fijo para utilizar, sino que se ha recomendado utilizar acorde al análisis que se requiere hacer. De esta forma, se han utilizado una serie de componentes e indicadores acordes a lo requerido y estipulado por los objetivos, pero también acorde a la información disponible en el periodo analizado (de marzo a diciembre del año 2020).

Cada componente fue construido a partir de la lectura de autores como Bernazza, Repetto y Bertranou. De esta manera se pretende poder analizar de manera más concreta siguiendo ciertos lineamientos y adaptaciones necesarias para este trabajo y de acuerdo a lo establecido en algunos “manuales” de medición de capacidades estatales, sin dejar de lado los procedimientos administrativos y las definiciones políticas desde el nivel nacional y subnacional del Estado.

2.2.1 Componentes para el análisis

COMPONENTES	INDICADORES
a) Diseño Institucional	a.1 Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none"> ● perfil de los/as empleados/as ● formación ● sistema de promoción a.2 Clima institucional
b) Comunicación Institucional	b.1 Plan de comunicación institucional b.2 Comunicación externa b.3 Comunicación interna
c) Innovación tecnológica	c.1 Actualización de procedimientos c.2 Grado de Digitalización
d) Liderazgo	d.1 Motivación individual y grupal d.2 Reuniones de trabajo y participación en la elaboración de planes, propuestas
e) Coordinación institucional	e.1 Coordinación dentro de Tribunales e.2 Coordinación con otras áreas del Estado e.3 Participación en ámbitos de concertación e.4 Asesoramiento
f) Evaluación	f.1 Sistema y metodología de evaluación existente en la oficina

Los componentes para el análisis se rigen por fuentes, cuyos registros completos se encuentran en el anexo de este trabajo. Entre ellos se encuentran:

- Entrevista realizada al fiscal a cargo de la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género el día 29/12/2021 en su lugar de trabajo. A partir de la misma se buscó obtener su apreciación general sobre el funcionamiento de la institución en el periodo seleccionado. También se tomó como fuente de información secundaria una entrevista realizada al fiscal por On Studio FM 91.9 de la ciudad de Rosario en 2020.
- Entrevista realizada a la secretaria del fiscal el día 21/10/2021 en su oficina, donde se elaboró un cuestionario en base a los componentes para el análisis institucional propuesto.
- Entrevista realizada el día 2/12/2021 a un trabajador social miembro del Equipo Único de Trabajo Social de los Tribunales Provinciales de Rosario en su lugar de

trabajo, con el fin de obtener una apreciación externa acerca del funcionamiento de la Oficina de atención..

- Encuestas de medición a los/as operadores/as de justicia de la Oficina de atención. Las mismas fueron elaboradas a los efectos de esta investigación y se realizaron a partir de la autorización por parte de la secretaria. Los/as destinatarios/as fueron los/as empleados/as que actualmente trabajan en la oficina, tanto del turno mañana como del turno tarde y a la ordenanza. Se realizaron un total de 10 encuestas anónimas que fueron entregadas el día 14/10/2021 y cuya información se sistematizó posteriormente. La encuesta se dividió en tres partes:
 1. La primera constó de un cuestionario cerrado sobre la apreciación general de los/as operadores/as acerca del funcionamiento de la oficina. Para ello se enumeraron tópicos de análisis de los componentes y se planificó la misma mediante un diseño de escalas. Los/as operadores/as debían marcar según consideren: regular, bueno, muy bueno o excelente.
 2. En la segunda parte, se realizó una serie de preguntas abiertas, por medio de las cuales se buscó obtener información sobre el perfil de los/as empleados/as de la oficina. Los/as mismos debían completar con información personal diferentes ítems como género, edad, antigüedad de trabajo en el Poder Judicial, antigüedad de trabajo en la Oficina de atención, estudios realizados, capacitaciones específicas en perspectiva de género, y su interés por la temática.
 3. La tercera parte de la encuesta se basó en un serie de preguntas abiertas que los/as operadores/as debían responder con: "si-no y porque" según su consideración de algunos temas específicos sobre el funcionamiento interno de la oficina. Entre ellas se encontraron preguntas sobre las características que observaban de la población que solicita la atención, cuestiones a tener en cuenta al momento de escucharlas, tiempo que le dedican a la atención, si consideran que son adecuadas las respuestas que se brindan, de qué forma se podría mejorar el funcionamiento de la oficina, y sobre la necesidad de contar con equipos interdisciplinarios, entre otras cosas.
- También utilizaron para la sistematización del análisis, los documentos del Sistema de Gestión de Calidad: según la Normativa Internacional ISO 9001 existe una serie de requisitos en cuanto a gestión de calidad. En este caso la Oficina de atención adhiere y cuenta con planillas de procesos internos y externos que describen diferentes acciones, actividades, encuestas, evaluación de procesos entre otros. A

estos documentos se pudo tener acceso para la lectura y sistematización de los componentes utilizados para el análisis. Los mismos se encuentran en el anexo de este TIF.

2.3 Descripción y análisis de los Componentes

a - Diseño Institucional

“Habrá mayor capacidad estatal cuando los diseños institucionales sean funcionales al proyecto de gobierno, si bien algunas desviaciones o unidades que no responden a los objetivos pueden obedecer a la gobernabilidad del sistema, expresando alianzas o rutinas preexistentes a las que se ha preferido preservar por diferentes motivos” (Bernazza, 2015:30).

El diseño es una expresión política de las instituciones. “Las leyes y los actos administrativos que estructuran el Estado y la Administración Pública operan durante períodos mucho más extensos que el tiempo histórico particular en el que fueron pensados, y continúan vigentes incluso cuando la sociedad, por las vías que la democracia define o por crisis institucionales profundas, ha modificado sus prioridades y/o ha reclamado el ejercicio de otros roles por parte del Estado” (Bernazza, 2015:30).

En este apartado se analizarán aquellas estructuras al servicio del proyecto en lo que respecta a los recursos humanos (perfil de los/s empleados/as, formación y sistema de promoción), sobre el clima institucional y las cuestiones edilicias y para ello se va a tomar como fuentes principales las entrevistas realizadas a la secretaria del fiscal, 10 encuestas realizadas a personal de la Oficina de Atención y las planillas de normativa ISO.

a.1 Recursos Humanos

Como apreciación general acorde a las encuestas realizadas a los/s operadores/as, el 80% afirma que la organización interna de la oficina es muy buena. Y el 60% cree que la cantidad de recursos humanos es buena en términos generales

- Modalidad de contratación y sistema de promoción

El tema de los recursos humanos es una cuestión en la cual se hizo hincapié en la entrevista a la secretaria del fiscal, en la misma se reúne información respecto a cómo se realiza la elección de las autoridades y de los/as empleados/as, ella expresa que *“el cargo de fiscal para esa oficina se concursa específicamente. En cambio, el cargo de secretaria*

no se concursa para esa oficina en especial sino para el Fuero Civil y Comercial en general” (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021). Es decir que una vez que queda en la lista la pueden llamar para el cargo de secretaria en cualquier oficina de ese fuero. Se ingresa como secretaria subrogante y se debe concursar cada dos años hasta titularizar. Por otra parte, agrega que *“los empleados de la oficina tampoco concursan específicamente para entrar allí. Sino que deben rendir el concurso general para ingresar como operadores y operadoras de justicia al Poder Judicial. Si logran quedar entre los primeros 400 de la lista general pueden ser llamados para subrogar en cualquier oficina de los tribunales. Y tienen que seguir rindiendo hasta lograr titularizar el cargo”*. (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

A su vez informa que *“los sueldos se pagan con el presupuesto provincial asignado al Poder Judicial. Primero se fija el salario del Juez, y luego, acorde a eso, se establece un escalafón, del cual un porcentaje es el que perciben los demás empleados. Considera que los salarios son muy buenos. El puntaje de cada empleado lo conforma la asistencia (fundamentalmente), la calificación de los superiores y luego las capacitaciones realizadas. De esas tres instancias se realiza un promedio que sirve para concursar y para ascender en los cargos”* (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

Opina que una *“dificultad en cuanto a los recursos humanos que posee la oficina es la relativamente corta permanencia en el cargo de los empleados y la rotación de los mismos”*. (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

Según las encuestas realizadas, se pudo observar que el 50% de los/as empleados/as tiene 4 años de antigüedad de trabajo en la oficina y el otro 50% no más de 1 año, en comparación con los años de trabajo en el Poder Judicial que duplican estas cantidades. En relación a estos datos, la secretaria expresa que *“se gasta tiempo para capacitar a la persona para que luego se vaya. La capacitación al nuevo/a empleado/a la realiza en su tiempo de trabajo otro operador u operadora, generalmente el/la que hace más tiempo que se desempeña en la oficina. Los empleados entran por escalafón y no necesariamente tienen una formación específica en las problemáticas con las que trabaja la oficina. Es la Corte la que determina a donde va cada empleado de la lista”* (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

En cuanto a la percepción de los salarios por parte de los/as operadores: mientras que el 50% lo percibe como muy bueno, y el 40% excelente, el 10% cree que es regular, esto se ve reflejado de igual manera en cuanto a las apreciaciones de las modalidades de contratación.

- Perfil de las personas empleadas en la Oficina de Atención

A partir de las encuestas realizadas se pudo observar que actualmente la oficina cuenta con 9 operadores/as de justicia, siete trabajando por la mañana y dos en el turno tarde, más una ordenanza, el fiscal y la secretaria. De los/as operadores de justicia siete son mujeres y dos son hombres. La edad promedio es de 40 años. Entre ellos 6 son titulares en su cargo, 2 son subrogantes y una pasante. De ellos 8 tienen estudios universitarios, 7 son abogados y una sola estudiante de trabajo social que ocupa el cargo de pasante.

- Formación de las personas que trabajan en la Oficina de Atención

Respecto a la formación propuesta desde el Poder Judicial la secretaria expresa que *“el principal curso de capacitación en la temática es sobre la Ley Micaela”*. Y considera que *“los temas se tocan muy por arriba, y que hace falta que se aborde más en profundidad la legislación que existe en la materia. Supuestamente es obligatorio realizarla, pero en la realidad no es así”*: Además, según la funcionaria, *“cuando abren cupo para poder hacerlos, estos son muy pocos”* (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

Sobre los cursos que suman puntos para ascender en los cargos responde que *“los mismos no están relacionados a la temática de la oficina”*.

Sin embargo pudimos observar que en relación a la temática se han propuesto otros cursos desde el Centro de Capacitación Judicial aunque los mismos no eran obligatorios. Entre algunos de ellos se encontraron: “Curso de Acceso a la Justicia: Violencia contra las mujeres”, “Curso de Introducción a la Intervención en Contextos Familiares”, “Jornada: La violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico”.

En base a las encuestas realizadas a los/as operadores/as sobre la formación de los/as empleados/as de la oficina hay una variedad de percepciones para este punto; el 30% lo considera muy bueno, otro 30% como bueno, pero el 40% lo considera regular.

a. 2 Clima institucional

Acorde a lo exigido con la normativa ISO y a los efectos de este punto, se sistematiza una “planilla de gestión de encuestas”⁹ a partir de la cual todos los años se procura realizar una serie de preguntas a todos/as los/as empleados/as para identificar el clima laboral. Las preguntas tratan sobre el compañerismo, la fluidez de la comunicación, la infraestructura, si las tareas y responsabilidades son claras, y si se está satisfecho con el trabajo en sí. En el

⁹ Archivo completo en Anexo “19. Planilla de gestión de encuestas”

año 2019, el resultado de ésta arrojó de manera general que los/as operadores/as se sienten conformes con el equipo de trabajo, tanto respecto a sus compañeros/as como de las autoridades. En cuanto a los recursos humanos e informativos se refleja una menor valoración, por la falta de personal y de dispositivos informáticos. En lo que respecta al año 2020, periodo analizado, dichas encuestas de clima laboral no pudieron llevarse a cabo.

Según la encuesta realizada los/as operadores/as, el clima laboral general es una cuestión heterogénea: el 40% lo percibe como excelente. El 30% como muy bueno, el 20% bueno, y el 10% regular. Estos datos concuerdan con la opinión de la secretaria del Fiscal en la entrevista acerca del clima laboral donde expresa que “*esta oficina es un lugar donde todos se llevan bien*” y atribuye esta cuestión a que ella trabaja en forma de equipo con el fiscal lo que hace que no se generen “bandos” contrarios.

b- Comunicación Institucional

La comunicación institucional, tanto interna como externa, reviste una importancia crucial para la gestión pública. En el primer caso, porque sin comunicación eficaz y suficiente entre quienes componen los equipos de gestión no hay posibilidad de llevar adelante las acciones planificadas; en el segundo, porque la satisfacción de las necesidades públicas con un enfoque inclusivo supone el establecimiento de un “sistema de conversación permanente con la comunidad” (SSGP, 2007: 5 en Bernazza, 2015 : 49).

Para realizar este análisis se tendrá en cuenta el plan de comunicación institucional:

b.1 Plan de comunicación institucional

Acorde a lo exigido por las normas ISO 9001, dentro del Sistema de Gestión de Calidad existe una planilla de procesos llamada “Comunicación externa e interna” con fecha 28/12/2020, cuya prioridad es establecer los criterios para comunicar las actividades y acciones, dentro de todo el sistema de gestión de calidad, los procesos del alcance y otras partes interesadas (autoridades, organismos etc.).

A cada actividad de este proceso, ya sea para una comunicación externa o interna se le asigna mediante dicha planilla un responsable y un momento. Esta planilla y los cuadros se encuentran disponibles en el Anexo “12. Planilla proceso de Comunicación interna y Externa del MP”. Las vías de comunicación que figuran son: Correo Electrónico RSGC: rsgc@justiciasantafe.gov.ar. Teléfonos internos del RSGC: 5253, 5269, 5268 y 5123.

Teniendo en cuenta las encuestas realizadas a los/as operadores/as, se puede decir que la mitad de ellos consideran que la comunicación es excelente, el 30% buena y el 20% regular.

b.2 Comunicación externa

Con respecto al periodo analizado, se le consultó a la secretaria de qué manera se habían comunicado a la sociedad en general los nuevos mecanismos no presenciales de solicitud de medidas de protección. Afirma que *“no hubo por parte del poder judicial ninguna campaña u operación de prensa para informarlos”* (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

En este sentido se analiza que al ser un sistema jerarquizado, la comunicación externa también responde a esta dinámica, y es altamente respetada por todos. Se considera que la información a la sociedad de los nuevos mecanismos de comunicación para solicitar medidas de protección fue escasos, lo que se evidencia en parte, en la cantidad de gente que se comunicó por estos canales al principio de la pandemia y como luego se fueron afianzando.

b.3 Comunicación interna

Según lo que afirma en la entrevista la secretaria, el que toma todas las decisiones es el fiscal, pero es ella la encargada de comunicar esas decisiones al interior de la oficina. Afirma que trata de realizarla de manera clara.

Hacia adentro de la oficina las formas de comunicación fueron respetadas, aún en este periodo. Respecto a esto varias de las operadoras coinciden en la necesidad de poder mejorar los canales de comunicación y acuerdan en la idea de implementar espacios de supervisión internos. Una de ellas plantea que sería importante *realizar una vez cada tanto una reunión de equipo para tratar temas importantes o decidir cuestiones que hacen a la materia”* (Encuesta realizada a operadora judicial, 2021). Otra remarca que si bien tiene acceso a las autoridades de la oficina para consultar cada caso que atiende también le gustaría algún espacio donde poder consultar sobre lo que hace bien y lo que hace mal de su trabajo. Otra argumenta que *“sería positivo que los/as empleados/as podamos contar con algún espacio donde poder re trabajar algunas de las situaciones que atendemos. La carga emocional de muchos casos es muy fuerte y muchas veces influyen en nuestra vida cotidiana. No es fácil atender y contener a las mujeres que están en situaciones de crisis por haber sufrido niveles muy altos de violencia, esto nos genera mucha angustia, malestar e impotencia. Por eso considero necesario que haya un espacio dentro de la oficina donde podamos trabajar sobre estas cuestiones y también para evaluar las intervenciones que realizamos”*. (Encuesta realizada a operadora judicial, 2021) Otra operadora remarca *“sería*

bueno tener porque no todos los casos que atendemos son iguales y todos requieren supervisiones particulares y generales". También argumentaron "sería necesario contar con un espacio de supervisión para evaluar si la perspectiva de género es aplicada al trabajo que realizamos" (Encuesta realizada a operadora judicial, 2021).

c- Innovación tecnológica

Este apartado se toma como fundamental durante el periodo analizado dada la dificultad de la presencialidad por las medidas de restricción durante el aislamiento. La hipótesis es que "el uso de tecnologías apropiadas y la revisión y actualización permanente de los procesos de trabajo colaboran con una mayor capacidad estatal" (Bernazza, 2015:41).

Se verá si hay procedimientos regulados y su actualización, y también cuál es el grado de digitalización existente. La hipótesis es que la innovación permanente "deberá formar parte de la cultura institucional. Pero esta innovación no empieza con el aumento de redes y computadoras. De hecho, muchas de las soluciones tecnológicas que el mercado ofrece pueden resultar en una modernización excluyente. La innovación se refiere, más precisamente, a una pregunta que las oficinas públicas deberían hacerse cada semana: ¿qué podemos hacer para que este trámite resulte más simple?" (Bernazza, 2015: 47).

Según la entrevista realizada al fiscal se puede ver de forma general que "*La cuestión del aislamiento nos hizo articular nuevas herramientas para que las víctimas puedan acceder al poder judicial y obtener una medida de protección*, como el teléfono para whatsapp y llamadas, y el email" (Entrevista realizada al fiscal, 2021).

c.1 Actualización de procedimientos

Según la planilla del "informe anual de gestión"¹⁰ se evalúa en acciones correctivas y de gestión de riesgos, la utilización durante el periodo del sistema SISFE y se concluye que permitió optimizar el funcionamiento de las herramientas y sistemas. La implementación del sistema y el posterior ingreso virtual de las denuncias para su sorteo a la Mesa de Entrada Única significó una mejora en el desarrollo en la labor de la oficina. De todas maneras, se ve una discrepancia entre lo expresado en el documento mencionado anteriormente y la entrevista realizada a la secretaria del fiscal. En la misma ella afirma que "*como todo proyecto, no se consulta y no se ajusta a la realidad de la oficina. El SISFE, se diseñó en*

¹⁰ Archivo completo en anexo "20. Informe anual de gestión".

Santa Fe, donde tienen otras prioridades y otra realidad” (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

c.2 Grado de Digitalización

En 2020 además se aplicaron los medios no presenciales de solicitud de medidas de protección, hasta el inicio de la pandemia no se había experimentado con esta posibilidad, pero a partir de las restricciones y en pos de asegurar el acceso a la justicia, se incorporaron otros canales.

Los resultados de las encuestas a los operadores evidencian que la mitad de ellos consideran que todas estas herramientas son muy buenas.

Según la entrevista realizada al fiscal, “la implementación de la tecnología podría ayudar aún más para acortar los tiempos de atención y también para poder realizar una trazabilidad de los datos de cada denuncia en cada oficina de tribunales” (Entrevista realizada al fiscal, 2021).

d- Liderazgo

Se piensa en el ejercicio de un liderazgo efectivo para: 1- recolectar, aunar y expresar los sueños y las expectativas sociales; 2- transformarlos en un proyecto; 3- llevarlo a cabo (Bernazza, 2015:26).

Según la autora, tiene que ver con la capacidad de adaptarse a los cambios. No se concentra en una persona, y es a nivel político pero también técnico. Por eso es que a mayor presencia de liderazgos político-técnicos, la capacidad será mayor, porque el proyecto y el liderazgo se retroalimentan. También será importante tomar en cuenta la capacidad que tiene el líder para comprometer al equipo, cuál es el reconocimiento y su compromiso con el proyecto, su función en la asignación de roles, y su capacidad de incidir en el clima laboral/institucional.

d.1 Motivación individual y grupal

En cuanto al liderazgo, y a la motivación laboral es donde hay más heterogeneidad de opiniones en las encuestas:

En cuanto al liderazgo el 30% de los/as operadores/s opinan que es excelente, el 30% que es muy bueno, el 20% que es bueno y el 20% que es regular. Y en cuanto a la motivación el 30% opina que la motivación es excelente, el 30% que es muy buena, el 20% que es buena y el 20% que es regular. Según la apreciación de la secretaria los empleados “*se sienten*

conformes y trabajan de buena forma con las medidas que se les indican". (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

d.2 Reuniones de trabajo y participación en la elaboración de planes, propuestas

En sintonía con estas cuestiones se tomaron en cuenta primero, el acta de reunión (disponible en Anexo "21. Acta de reunión"), exigida por la normativa ISO, donde figura quiénes son los que la convocan, y quiénes son los participantes. Durante el periodo analizado, el fiscal fue quien convocó a la única reunión virtual del año dirigida a las operadoras que desarrollaban su trabajo de forma remota. Dicha reunión se realizó con el objetivo de reorganizar el personal y distribuir tareas.

Las cuestiones evidenciadas en las actas de ese periodo reafirman lo que dijo la secretaria en la entrevista: que el que toma las decisiones es el fiscal, y que es ella quien comunica al resto, y organiza y planifica las diferentes cuestiones que atañen a la oficina.

De manera general, se puede decir que la percepción de lo que es un liderazgo y la motivación es diferente entre los encuestados, y generalmente depende de otros factores, como puede ser la satisfacción general en su trabajo.

e - Coordinación institucional

La coordinación de políticas públicas y sociales puede entenderse como "un proceso político y técnico, que se orienta a la coherencia y articulación, tanto horizontal como vertical, de las políticas para favorecer el logro de objetivos estratégicos (...) no solo significa compatibilizar, sino compatibilizar con un determinado sentido" (Repetto, 2012:45).

"Cada vez más se observa una brecha entre el carácter complejo, multidimensional e interrelacionado de los problemas que afectan a las condiciones de vida de la población y sus causas (...) y las respuestas fragmentadas, sectoriales y parciales de las intervenciones de la política pública. Los Estados pierden capacidad (y eficacia) por intervenciones descoordinadas, además de falta de coherencia" (Bertranou, 2015:49)

Sin olvidar los niveles de coordinación, ni su carácter técnico-operativo y político se decide tomar la lectura de este componente en sentido intermedio, como ámbito de concertación, de las autoridades con otros actores del Estado.

Por esto, otro componente importante para la lectura de las capacidades políticas es la coordinación institucional, por lo que se reflexionará acerca de la participación política con otras esferas del estado y sobre los diferentes ámbitos de concertación si es que los hay.

En cuanto a la coordinación y la apreciación general sobre esta, en las encuestas a los/as operadores/as los resultados arrojaron que el 50% considera que es buena, un 40% muy buena y un 10% regular.

e.1 Coordinación dentro de Tribunales

Sobre la coordinación de la oficina con otras áreas dentro del Poder Judicial, la secretaria expresa que, *“con las defensorías en particular no hay articulación, muchas veces ellos buscan “sacarse de encima a la gente” y las derivan a esta oficina, cuando en realidad la intervención más adecuada a la problemática se hace desde ahí. No pasa lo mismo con los juzgados, con ellos si se articula de forma fluida”* (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021). En sintonía con la secretaria, el fiscal afirma que *“hay varias cosas que deberían cambiar. El 30% de las personas que atendemos no son personas para esta oficina, es una persona que viene a hacer otro trámite, pero la recibimos nosotros. Es tiempo que gastamos, que asesoramos y eso perjudica de alguna manera a las otras personas que están esperando ser atendidas. Entonces eso es algo que deberíamos poder modificar, como es que llegan las personas a la oficina, y bueno, después las cuestiones intrafamiliares obviamente los juzgados de familia tienen más experiencia en eso, que un juzgado laboral”* (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

Se puede leer que aquellos ámbitos con los que intenta coordinar la oficina, como es el caso de las defensorías civiles, poseen una visión diferente de las cuestiones que tienen que ver con la problemática. De esta forma, se generan ciertas rispideces, que hasta el momento no se han podido solucionar.

e.2 Coordinación con otras áreas del Estado

Con respecto a la coordinación de la oficina con otras instituciones por fuera del poder judicial el fiscal cree que: *“Es fundamental. De hecho, nosotros hemos venido trabajando con las distintas áreas de género, con el MPA”* (Entrevista realizada al fiscal, 2021). En este sentido se pudo observar que durante la pandemia se incrementó la coordinación con otras áreas del estado como por ejemplo con la Secretaria de Género y Derechos Humanos de Rosario, más específicamente con el Teléfono Verde y con las áreas de género de localidades cercanas a nuestra ciudad como Perez y Villa Gobernador Gálvez. Estas adquirieron una nueva función como es la de elaborar un informe de la situación de violencia de las víctimas que atienden que luego envían a la Oficina de atención por mail y a partir del cual se arma el expediente con la solicitud de la medida de protección. Es decir

que a partir de esto las mujeres no tienen la necesidad de acercarse a la oficina a tramitar la orden, ni relatar las cosas dos veces. La medida solicitada que otorga el juzgado se le envía a las víctimas por whatsapp y a la Unidad Regional II para que se encargue de la notificación de los agresores sin necesidad de que la mujer tenga que llevarla personalmente a la comisaría.

En este sentido el fiscal también opina que *“se podrían gestionar otro tipo de herramientas entre los distintos niveles del estado, por ejemplo el tema de las notificaciones a los agresores, esto que debería ser algo automático donde la medida tomada viaje via informática y hacer una trazabilidad de quien recibe, cuando se notifica, todo ese tipo de situaciones lo solucionas por ejemplo sin incorporar personal, sino poniéndose de acuerdo entre distintos niveles del estado viendo de qué manera instrumentar lo tecnológico”* (Entrevista realizada al fiscal, 2021).

e.3 Participación en ámbitos de concertación

Respecto a la coordinación de la oficina en términos de concertación, se puede decir que el fiscal ha participado, en algunas ocasiones, de una “mesa de diálogo” que existe a nivel municipal, de la cual forman parte organizaciones de mujeres e instituciones gubernamentales abocadas al abordaje de la temática. Sin embargo, según el fiscal: *“la convocatoria a participar de este espacio ha sido esporádica”* (Entrevista realizada al fiscal, 2021).

e.4 Asesoramiento

Además, desde la Oficina de Atención en Violencia de Género se hace énfasis también en asesorar a todas las personas que solicitan atención, aunque la intervención no corresponda a la oficina. Es decir que se otorga la información necesaria de donde debe dirigirse esa persona para solicitar la intervención específica a su problemática.

A las personas denunciantes de violencia familiar y de género se les informa sobre los pasos a seguir una vez que se le otorga la medida de protección, y qué deben hacer en los casos en que el agresor no cumpla con la orden de protección. Por ejemplo, llamar siempre al 911 ante una urgencia y hacer siempre la denuncia en los Centros Territoriales de Denuncias informando el delito de incumplimiento de la orden de protección judicial. A su vez se le informa que todas las denuncias que se hagan le son asignadas a un fiscal del Centro de Justicia Penal para que pueda tomar otro tipo de medidas, y que en el Centro de Asistencia Judicial los podrán asesorar por la parte penal. De todas estas instituciones se

les brinda un folleto con las direcciones y números de teléfono para que puedan contactarse. También en los casos de violencia de género específicamente se le otorga a las mujeres el número del Teléfono Verde, y se les informa brevemente que allí pueden contar con un equipo interdisciplinario para que le hagan un acompañamiento por su situación si lo consideran necesario. También se informa que este es el organismo donde se pueden tramitar los botones de pánico y quienes gestionan programas de ayuda económica.

f- Evaluación

Se entiende a la evaluación como un proceso, donde a través del involucramiento de todos los actores, mejora las capacidades estatales. La hipótesis de partida es que, “si bien la evaluación se ha naturalizado como un conjunto de dispositivos diseñados para vigilar y castigar, vale la pena dar la batalla cultural que permita incorporar esta práctica como oportunidad de aprendizaje. Dadas las dificultades de implementación que surgen precisamente por estar asociada a la sanción y el castigo, creemos que su incorporación a las rutinas institucionales debe ser gradual. En este marco, su ausencia no nos habla de una debilidad institucional, mientras que su presencia puede estar indicando una fortaleza institucional de gran relevancia” (Bernazza, 72: 2015).

De esta forma se analizará si efectivamente hay un sistema de evaluación, y de haberlo cual es el plan y metodología de la misma.

f-1 Sistema y metodología de evaluación existente

Bajo el Sistema de Gestión de Calidad interna, se planifica un plan anual de auditorías, tanto internas como externas. En el año 2019 este plan fue llevado a cabo con normalidad, pero durante 2020 no se implementó. En dicho plan, se evalúan las oportunidades y riesgos de la oficina. Los encargados de realizarlas son elegidos por la secretaria del fiscal, y generalmente designa a quien ya tiene conocimientos sobre el tema.

A su vez, otra de las cuestiones que tiene en cuenta la normativa ISO 9001 y que para ello formula una planilla base, es la puesta en práctica de un informe anual de gestión¹¹ para la oficina, donde se pretende analizar todo el proceso de atención, teniendo en cuenta entre otras cosas acciones y encuestas de satisfacción de usuarios/as, donde se les pregunta cómo fue la atención de los/as operadores/as, si las/as escucharon activamente y si están conformes con la rapidez de la atención.

¹¹ Archivo completo disponible en anexo “20. Informe anual de gestión”.

El periodo de análisis está comprendido en el informe anual de gestión, que va desde el 01/03/2020 a 01/03/2021. Este informe comienza aclarando que debido a la situación epidemiológica se suspendió la realización de encuestas de satisfacción de usuarios/as y cuenta cómo fue la dinámica de atención durante esos meses.

En el informe anual de gestión citado anteriormente, se evaluó el desempeño del sistema SISFE, siendo este positivo. En relación con el mejoramiento de los espacios, se señala que fueron medidas que todavía no habían sido implementadas al momento de este informe de gestión.

Otro punto de amplia heterogeneidad de opiniones en las encuestas realizadas a los/as operadores/as, es sobre los sistemas de evaluación de la oficina:

El 40% afirma que su apreciación general es buena, el 30% que es regular, el 20% que es muy bueno y el 10% que es excelente.

Si bien la mayoría de los/as empleados/as califican al sistema de evaluación como buena, esto se diferencia de lo recolectado en la entrevista a la secretaria del fiscal, en la cual afirma que *“todo queda en el análisis interno, lleva mucho trabajo y no se traduce en más y mejores recursos humanos ni materiales. Lo que se tiene que felicitar no se felicita, pero si se castiga lo que está mal”* (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

Se entiende entonces que la evaluación está vista de forma general, en términos de premios y castigos.

Cuando se pregunta si esta aporta algo o es eficaz, se reconoce que *“sirvió para estandarizar ciertas cuestiones, darle orden. Como por ejemplo para confeccionar planillas sobre los procesos y procedimientos internos de la oficina que se les otorgan a los empleados nuevos para su formación y como guías de trabajo”* (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

La secretaria es la principal encargada de sistematizar la información y la que delega en una operadora algunas tareas, piensa que *“el sistema de evaluación planteado y exigido por las normas ISO da mucho trabajo de sistematización, para lo que sirve en términos de reconocimiento y premios, ya que no se manifiesta en mejoras para la oficina”* (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

2.4 Conclusiones preliminares del capítulo: el horizonte cercano

Según Oszlak y Orellana (1991) hay una serie de déficits que se pueden utilizar para identificar obstáculos. Los obstáculos representan un déficit en la medida en que “existe una brecha perceptible entre lo que la tarea implica (la acción que debe realizarse) y lo que el actor responsable (agencia, individuo, asociación) afirma que hará (lo que desea hacer)” (Oszlak y Orellana, 1991:8).

A los fines de este análisis institucional y de sus capacidades, se ha encontrado a grandes rasgos, una serie de déficits relacionados con:

- Las relaciones interinstitucionales: Se puede observar una coordinación intermedia con algunas áreas del Estado como por ejemplo con el Teléfono Verde de nuestra ciudad, y áreas de género de localidades cercanas. También se observa la participación del fiscal en contadas oportunidades en un ámbito de concertación del cual la mayoría de los/as empleado/as desconocen. Como es el caso de la mesa de diálogo con otras organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, donde ha sido convocado a participar en pocas ocasiones según palabras de él.
- Políticas de personal y sistema de recompensas: En este sentido se evidencia un déficit en el sistema de evaluación interna ya que la misma es vista como sistema meramente operativo de medición de calidad, donde la intención es medir la eficacia y rapidez de la atención. La misma descansa sobre la base de llamados de atención, que no se traducen en recompensas, ni para las autoridades ni para los/las empleados/as.
- Características individuales: en este sentido se evidencia un déficit en torno a la capacitación de los/as trabajadores/as de la oficina, ya que los cursos relacionados a la temática no son obligatorios y no son requisito para trabajar en la oficina, ni aseguran la permanencia en el cargo. Otro de los principales problemas que se identifican tienen que ver con la rotación de los/las empleados/as. Sin dudas, no tener empleados/as durante mucho tiempo afecta no sólo al funcionamiento en sí de la oficina, sino también influye en el clima laboral.

2. 5 La mirada de los/as actores/as institucionales: ¿podemos dar respuesta?

Una cuestión que parece resumir la visión general de los/as sujetos/as entrevistados/as y encuestados/as acerca de las capacidades institucionales de la Oficina de Atención es la respuesta a la pregunta de si la oficina interviene adecuadamente ante la complejidad de las situaciones de violencia de género que se presentan diariamente.

Los/las operadores/as han expresado diferentes opiniones ante esta pregunta. Las posturas varían desde los/as que se encuentran en conformidad con las intervenciones de la oficina por la rapidez con que se solicitan las medidas de protección y por el asesoramiento que se brinda, y los/as que remarcan la necesidad de realizar un seguimiento para que las víctimas puedan efectivizar las medida de protección, y a su vez hacen énfasis en la necesidad de incorporar de otro tipo de profesionales para poder realizar un abordaje integral de la problemática con la que se trabaja. Una de las operadoras argumenta: *“Desde la oficina se brinda respuesta a todas las personas que se presentan o se comunican para solicitar atención. Se las asesora si tienen que dirigirse a otra dependencia del Estado por su problemática, y se tramita la medida de protección cuando se considera necesario. Sin embargo creo que las intervenciones no se realizan de forma integral como establece la ley. Creo que ante la complejidad de la problemática de la violencia de género no se pueden dar respuestas estandarizadas. Las intervenciones deberían tener en cuenta los múltiples factores que hacen a la problemática, como por ejemplo los económicos, los laborales y los sociales entre otros, para poder dar las respuesta más adecuada acorde a la singularidad de cada situación”* (Encuesta realizada a operadora judicial, 2021).

En una entrevista realizada al Fiscal el 25 de noviembre del año 2020¹², afirma que las herramientas en general no son suficientes, *“las medidas de protección no son la panacea”* dice, y agrega que *“sería necesario abordar cuestiones más complejas que tienen que ver con el contexto en el que viven las mujeres que van a denunciar”*, ya que según él, *“una medida no se puede aplicar de igual manera en diferentes contextos”*. En una segunda entrevista realizada en el año 2021 dice que se da respuesta a todas las situaciones que se presentan pero que *“los recursos del estado nunca son suficientes, tenemos recursos finitos, la violencia sigue aumentando, y nunca en todos los ámbitos los recursos del Estado van a la par de esos incrementos, o estadísticas”*, y reconoce que *“hay obstáculos que tenemos cotidianamente, algunos han acrecentado cuestiones que ya había en la pre-pandemia. Uno de ellos es el funcionamiento del sistema, no de la oficina; por ejemplo*

¹² La entrevista fue realizada en el programa On Studio de la emisora FM Studio 91.9 de Rosario

el tema de las notificaciones que debe realizar la policía a los agresores, tenemos muchas quejas de víctimas donde dicen que ya tienen una medida de protección, que llaman al 911 y no llegan a tiempo, ese tipo de situaciones” (Entrevista realizada al fiscal, 2021). Por otro lado agrega que habría que modificar la manera en que llega la gente a la oficina: “El 30% de personas que atendemos no son personas para esta oficina, porque es una persona que viene a hacer otro trámite, pero la recibimos nosotros. Es tiempo que gastamos en asesorar y eso perjudica de alguna manera a las otras personas que están esperando ser atendidas” (Entrevista realizada al fiscal, 2021).

Para la secretaria, *“las medidas de protección se solicitan fácilmente, todos tienen acceso a ellas, empapelamos la ciudad con las restricciones, pero el problema de fondo muchas veces es otro. Por eso creo que hace falta realizar un seguimiento a las mujeres luego de que se presentan en esta oficina. Es necesario que puedan contar con un apoyo profesional y con contención. Y por otro lado ver que se hace con los hombres violentos”.*

También agrega que desde la oficina *“se hace lo que se puede con las herramientas que se tienen”.* Afirma que *“se les exige mucho a los empleados para que todo salga bien y no haya ningún error en la solicitud de las medidas” (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).* Y agrega que se hace hincapié fundamentalmente en el respeto, la contención, la no revictimización y la rapidez en la atención.

También se consultó por este tema a un trabajador social miembro del Equipo Único de Trabajadores Sociales de los Tribunales Provinciales de Rosario con el fin de obtener una apreciación externa del funcionamiento de la oficina. El equipo recibe expedientes iniciados en la Oficina de atención cuando los/as jueces/as de familia consideran que la situación requiere de la intervención del trabajo social. El profesional entrevistado ante la pregunta de si considera que la Oficina de Atención realiza las intervenciones adecuadas ante la complejidad de las problemáticas con las que trabaja responde: *“lo que nosotros/as vemos es que no hay una capacitación para entrevistar a alguien que viene a denunciar violencia, por lo cual no hay una escucha muy atenta y no se hace algo más en profundidad”...* *“No debería haber un tiempo determinado para tomar una denuncia, eso debería depender de lo que lleve conocer un poco la historia de la persona y entender bien la problemática. Faltan profesionales capacitados para poder abordar la complejidad de las situaciones. Si no es como que trabajas en serie: entra la persona, hace la denuncia, sale el expediente ”...* *“Hay un criterio de eficacia y eficiencia. Esta es una institución que se maneja por los números, estadísticamente”...* *“Si bien se han creado oficinas específicas, todo parecería como que todavía no se sabe bien cómo manejar el tema”...* *“Además una problemática tan compleja*

como la violencia de género y familiar *no se resuelve desde una institución sola, acá el sistema judicial tiene sus recursos, pero no son los suficientes para dar respuesta ante esta problemática. Debe haber un trabajo combinado con otras instituciones para realmente lograr algo*" (Entrevista realizada al trabajador social, 2021).

En este sentido la mayoría de los/as actores/as de la oficina también manifiestan su disconformidad con la exigencia de tomar denuncias en no más de 20 minutos. Expresaron que sería necesario disponer del tiempo adecuado que amerite la complejidad de cada situación, y no un tiempo estandarizado. Ya que muchas de las mujeres que se presentan a denunciar se encuentran en situaciones de extrema vulnerabilidad, y no les resulta fácil poder expresarse. Ante estas situaciones se necesita poder brindar un marco de contención para las mujeres, para que puedan animarse a hablar y de esta forma poder construir los diagnósticos más adecuados ante la particularidad de cada situación.

III. EXPERIENCIAS Y DESAFÍOS EN LA ATENCIÓN. PROPUESTAS DESDE EL TRABAJO SOCIAL

3.1 Perspectiva general: las mujeres que denuncian

Según el Registro Nacional de Femicidios de la Justicia Argentina (2020), del primero de enero a diciembre del año 2020 hubo un total de 287 femicidios. Al menos el 41% de ellas ya habían denunciado y el 79% de las causas judiciales iniciadas fueron a partir de un contexto de violencia familiar doméstica. Por esta situación se vuelve importante el análisis de las intervenciones realizadas ante las denuncias de las mujeres en la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género.

Para poder reflexionar sobre las situaciones en las que se encuentran estas mujeres que denuncian se considera apropiado es el concepto relativamente nuevo de “interseccionalidad”. Este concepto de finales de los 80, comienza con la premisa de que la gente vive identidades múltiples, diferentes realidades: “El análisis interseccional tiene como objetivo revelar las variadas identidades, exponer los diferentes tipos de discriminación y desventaja que se dan como consecuencia de la combinación de identidades. Busca abordar las formas en las que el racismo, el patriarcado, la opresión de clase y otros sistemas de discriminación crean desigualdades que estructuran las posiciones relativas de las mujeres” (Symington, 2:2004).

Proporciona un enfoque multidimensional sobre la problemática de la violencia de género, que está transversalizada por otros ejes de desigualdad, y que por lo tanto inciden en el acceso al derecho.

3.1.1 ¿Cómo escuchar a las mujeres?

Cuando las mujeres se animan a denunciar “se ponen al descubierto la soledad y la vulnerabilidad de muchas de ellas y sus hijos y es necesario construir condiciones cada vez más hospitalarias que permitan el reconocimiento de ese otro como sujeto, pensante, sufriente y haciendo el recorrido de su propia historia” (Andrenucci, 2021:1).

Se puede decir que al momento de atender a las víctimas de violencia de género hay que tener en cuenta que ellas muchas veces:

- Es la primera vez que le cuentan a alguien la situación de violencia por la que están atravesando.
- Se presentan buscando algún tipo de ayuda, pero no tienen en claro cual.
- Desconocen las características del proceso judicial que se inicia.

- Se encuentran desbordadas por la angustia y el miedo, lo que les dificulta la comunicación.
- Pueden sentir vergüenza de tener que contarle a una persona desconocida sobre su situación, sobre todo por las características de la institución en la que se encuentran.
- Están amenazadas y con muy pocas expectativas de encontrar alguna solución,, por lo cual no están totalmente decididas de denunciar o tienen miedo a represalias.
- Se encuentran solas o con sus hijos pero sin otro tipo de vínculos más que su agresor, ya que éste las ha aislado de sus familias y amistades.
- Tienen naturalizadas las situaciones de violencia que viven y se les dificulta reconocerlas como tal, sobre todo la violencia psicológica y sexual. Por eso muchas veces comienzan denunciando un solo tipo de violencia y a partir de las preguntas que se le van haciendo van reconociendo otros tipos de agresiones que no identificaban como tal.

“Las mujeres abren su mundo y desnudan su intimidad, como pueden, los relatos la mayor de las veces son muy vividos y minuciosos, tanto que a una le parece estar recibiendo esos golpes en el propio cuerpo y escuchando los insultos y denigraciones como si nos susurraran al oído” (Rescia, 2020:1).

3.1.2 Las formas de violencia

A la hora de escuchar a las mujeres, también se debe tener en cuenta que hay diferentes formas de violencia. Las mismas están tipificadas en la Ley de Protección Integral a las Mujeres en el artículo 5. Entre ellas se encuentran:

Física: la que se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producir cualquier otra forma de maltrato o agresión que afecte su integridad física.

Psicológica: la que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias, decisiones, mediante amenaza, acoso hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación, aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia, sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación y limitación del derecho de circulación .

Sexual: cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o

reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de fuerza o intimidación incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

Económica y patrimonial: la que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de: la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes; la pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, y derechos patrimoniales; la limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna; y la limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.

Simbólica: la que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, iconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

Política: La que se dirige a menoscabar, anular, impedir, obstaculizar o restringir la participación política de la mujer, vulnerando el derecho a una vida política libre de violencia y/o el derecho a participar en los asuntos públicos y políticos en condiciones de igualdad con los varones.

3.1.3 Testimonios de vida o cuando las mujeres se animan a hablar

Estas distintas formas de violencia tipificadas en la ley se pueden observar en los relatos de las mujeres que se presentan en la oficina a denunciar. Muchas situaciones están atravesadas por todos los tipos de violencia y otras por alguno de ellos. Esto hace que varíe el riesgo que están enfrentando las víctimas, pero en todos los casos tienen el derecho de solicitar una medida de protección acorde a su situación.

La percepción del riesgo por parte de las víctimas varía según cada persona, y la forma de relatar los hechos también, por eso es necesario analizar detenidamente cada situación. Algunas mujeres tienen más facilidad para comunicarse y otras tienen más dificultades para hacerlo, es por eso que la persona que está realizando la entrevista debe saber cómo guiar a las víctimas para que el informe pueda dar cuenta de la forma más completa posible de las particularidades de su situación.

A continuación, se presentan diferentes testimonios recolectados en base a la toma de denuncias por parte de una de las autoras de este TIF, quien al momento de la elaboración

del mismo, se encontraba trabajando como pasante dentro de la Oficina de atención. Cabe aclarar que dichos testimonios son de carácter general, no de una sola denuncia en particular y que se utilizan a manera de ejemplificación de los diferentes tipos de violencia. Retomando las experiencias de atención se puede decir que se presentan a denunciar mujeres que han sufrido violencia por parte de sus parejas durante gran parte de su vida, así como también mujeres que se separan de relaciones de corta duración por haber sido maltratadas durante la misma y luego de haberse separado.

- a) La violencia de género dentro de las relaciones de pareja. El calvario puertas adentro.

En los casos de las mujeres que han sufrido violencia por parte de sus parejas durante relaciones de larga duración suelen haber vivido todo tipo de violencias. Generalmente las agresiones comienzan siendo de forma psicológica, a través de descalificaciones, humillaciones y celos excesivos. El agresor quiere controlar todo lo que su pareja hace, desde cómo se viste y con quien habla, les revisan el celular, se los extraen y se los rompen. Una mujer relató *“todos los días cuando mi marido llega de trabajar me pide el celular y me revisa las conversaciones, los contactos y las fotos, también me lo ha roto varias veces”*. En muchos casos también les prohíben trabajar, salir de sus casas a hacer mandados, juntarse con sus familiares y amistades, y las dejan encerradas cuando ellos se van. Una mujer relató *“yo sufro de obesidad mórbida porque él nunca me dejó salir de mi casa ni para hacer los mandados. Nunca me dejó trabajar y ahora que lo necesito no puedo caminar”*. Otra denunció *“mi mamá vive en una casa en el mismo terreno que yo en la parte de atrás, pero él no me deja ir a verla, tengo que ir a escondidas porque sino se enoja”*. Les exigen que les sirvan todo el tiempo, que cuiden a sus hijos e hijas, que se ocupen de las tareas del hogar y si no lo llegan a hacer las agreden de distintas formas. Las agresiones verbales tienen que ver con gritos, y todo tipo insultos. Relatan que las descalifican entre otras cosas por su apariencia física y les dicen *“no servís para nada”*. Esto lo llegan a hacer también delante de otras personas, como familiares, amistades, y en la vía pública. También muchas veces los agresores para demostrar su enojo golpean fuerte la mesa, las paredes, las puertas, y arrojan cosas de la casa contra el piso, rompiendo vajillas, electrodomésticos y lo que encuentren a su alcance. En otros casos las agresiones llegan al contacto físico, y se manifiestan por medio de empujones y zamarreos. Las amenazas también son características en este tipo de situaciones, y consisten en decirle a sus parejas que si los

dejan las van a matar, o las van a prender fuego. También amenazan con quitarse la vida ellos, o con mandar a otras personas de su entorno a hacerles daño a ellas y a sus familias. En otras ocasiones la violencia física llega a niveles muy altos, y consiste en golpes de puño o patadas en distintas partes del cuerpo como la cara, los brazos y las piernas lo que tiene como consecuencia lesiones tales como moretones, quebraduras, traumatismos y cortes. Una mujer relató *"me empujó, me tiró al piso, me arrastró de los pelos hasta la habitación y allí comenzó darme patadas en todo el cuerpo"*. Otra mujer denunció *"me dio un golpe llamado contusión del boxeador, a partir del cual convulsione, quedé cuatros días hemipléjica, diez días sin visión en el ojo izquierdo, y perdí el 30% de la capacidad auditiva de un oído, motivo por el cual de ahora en más tengo que usar audífono. Yo trabajaba de enfermera en un hospital y ahora ya no puedo hacerlo"*. También las agreden con distintos objetos y las amenazan con dañarlas con armas blancas, o con dispararles con armas de fuego. Una mujer relató *"me apuntó con el arma y disparó tres veces pero no salieron las balas"*. También han declarado que las agarran del cuello contra la pared y las ahorcan provocando que se queden sin fuerzas y se desmayan. Por lo general todas estas agresiones las realizan delante de los/as hijos/s que tienen en común, muchas veces menores de edad, y son ellos/s los/as que las ayudan a sobrevivir ante estas situaciones. Una mujer relató *"mis hijos vieron que él me estaba ahorcando y se le treparon encima para que me suelte"*. Otra expresó *"cuando mi hijo vió que mi pareja quería golpearme agarró un cuchillo para defenderme"*. Muchas veces también las mujeres se encuentran separadas de sus parejas pero viviendo en la misma casa ya que no tienen otro lugar donde vivir y han tenido que acceder a tener relaciones sexuales en contra de su consentimiento. Situación que a su vez se da dentro de las relaciones de pareja, razón por la cual muchas mujeres creen que deben acceder aunque no quieran y no lo identifican como un tipo de violencia. Una mujer relató *"muchas veces me vi obligada a tener relaciones sexuales con mi pareja cuando yo no quería, pero accedía para que no se enoje aun más y porque era la única forma de calmarlo para tener un día tranquilo"*. Con respecto a la violencia de tipo sexual otra mujer declaró *"yo le había dicho a mi marido que no quería tener más hijos porque ya teníamos tres y nos costaba mantenerlos. Por esta razón estaba esperando que llegue el diu que me iban a colocar en el centro de salud y habíamos quedado con él que nos íbamos a cuidar con preservativos. Así hicimos hasta que un día me enteré que estaba embarazada, ahí me di cuenta que él pinchaba los preservativos a propósito para tener otro hijo conmigo y seguir controlándome"*.

b) Cuando las mujeres logran separarse

También se presentan a denunciar mujeres que han logrado separarse de las parejas que las agredían y aún así siguen siendo hostigadas por éstas. Relatan: *“él no entiende que la relación se terminó y que no quiero estar más”*; *“siempre me dice: si no sos mía no sos de nadie”*; *“te llevo a ver con otra persona y te mato a vos y a él”*. Muchos hombres persiguen a sus ex parejas por todos los lugares donde ellas circulan para agredirlas. Uno de esos lugares a los que las siguen es su trabajo, motivo por el cual muchas lo han perdido ya que sus jefes/as les dicen que “no quieren tener ese tipo de problemas allí”. También los agresores se dirigen a las casas de sus ex parejas para vigilarlas y suelen rondar por las inmediaciones de las mismas. Una mujer relató *“mi ex pareja se para en la esquina de mi casa y desde ahí me vigila durante horas, sólo se va si ve pasar a la policía”*. Muchas veces también intentan entrar en horas de la madrugada, les gritan desde la vereda para que les abran, les tiran piedras en los vidrios, saltan tapias y patean las puertas hasta lograr abrirlas. También suelen hostigarlas por teléfono o por las redes sociales. Las llaman en reiteradas ocasiones y les mandan mensajes con agresiones. Motivo por el cual muchas han tenido que cambiar sus números de teléfono. También cuando logran encontrarlas les sacan sus celulares, se los rompen o se los roban. Y las amenazan con publicar por las redes sociales fotos íntimas o vídeos. A su vez relatan que sus ex parejas las agreden personalmente cuando van a buscar a los/as hijos/as que tienen en común por medio de insultos, agresiones físicas, sexuales y amenazas. La mayoría están amenazadas de muerte ellas y sus familias. Muchos de los agresores consumen drogas como cocaína, pastillas y alcohol, lo que incrementa la violencia. Pero también hay hombres que no necesitan del consumo de estas sustancias para agredirlas. Algunos también poseen armas de fuego no reglamentarias y que no tienen permiso para usar.

3.1.4 Las modalidades de la violencia

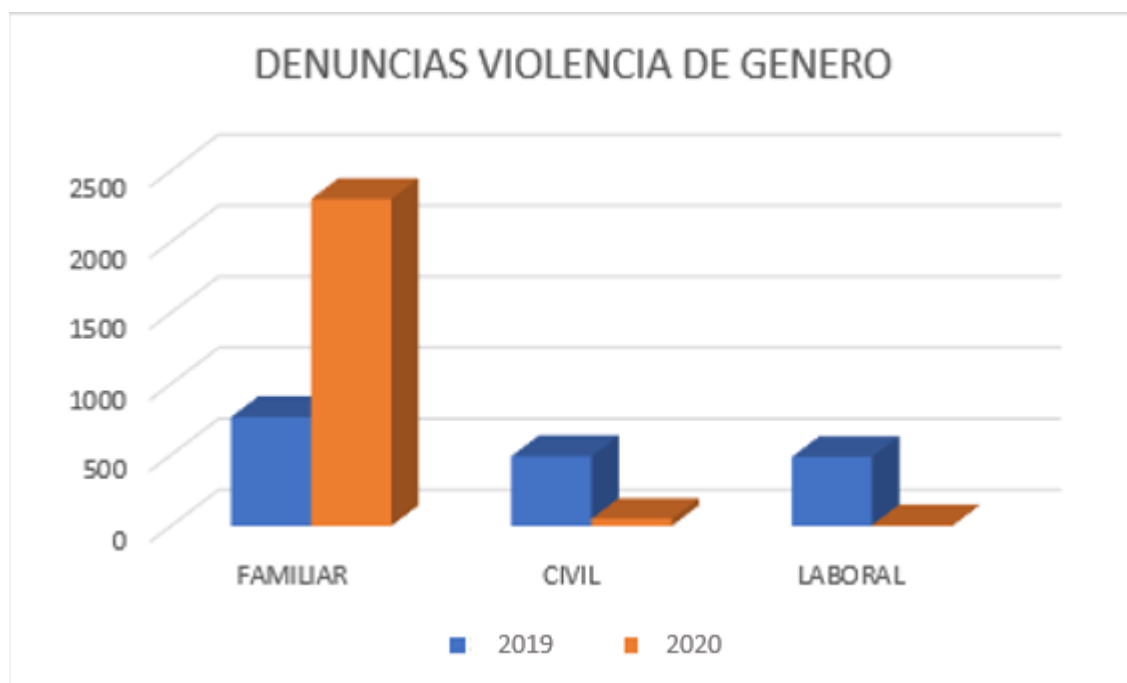
Por eso, para la atención de las víctimas de violencia de género dentro de la oficina es necesario saber que las situaciones de violencia hacia las mujeres no sólo se dan dentro del ámbito doméstico por parte de sus parejas o ex parejas sino que también pueden darse en otros ámbitos y por parte de hombres con los cuales no haya ningún vínculo familiar o afectivo. Las **modalidades** en las que puede darse la violencia se encuentran definidas en el artículo 6 de la Ley de Protección Integral a las Mujeres, entre ellas se encuentran:

violencia doméstica, institucional, laboral, contra la libertad reproductiva, obstétrica, mediática, y en el espacio público.

3.1.5 Los números de la violencia

A continuación se muestran los datos sobre la evolución y comportamiento del número de denuncias de violencia de género tomadas en la oficina comparando el periodo previo al inicio de la pandemia y el año 2020. Dichas estadísticas internas se dividen según la modalidad de la violencia de género: violencia familiar, laboral y civil, acorde a los juzgados con los que se interviene.

Gráfico 3: comparación entre denuncias de violencia de género 2019 y 2020



Fuente: elaboración propia a partir de datos internos

Tabla 2: Denuncias Violencia de género en 2019 y 2020

DENUNCIAS VIOLENCIA DE GÉNERO	2019	2020
FAMILIAR	767	2302
CIVIL	492	51
LABORAL	487	6

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas internas.

De la entrevista al fiscal y a la secretaria se desprende que a comparación del periodo pre pandemia, para tomar denuncias en el año 2020 se priorizaron los casos más urgentes, los datos presentados más arriba parecen evidenciar esta cuestión. Estos datos a su vez pueden interpretarse teniendo en cuenta que durante el periodo analizado estaba restringida la circulación y las actividades por fuera del ámbito doméstico, lo que supone que no se dieron muchos casos en los ámbitos civil y laboral. Por otro lado, aumentaron notablemente las situaciones de violencia puertas adentro de los hogares por la obligación de las mujeres de tener que convivir con sus agresores más tiempo que el habitual.

3.1.6 Las medidas de protección: ¿la solución a la violencia?

A su vez en el artículo 26 se detallan las medidas preventivas urgentes que los jueces/as pueden ordenar de acuerdo a los tipos y modalidades de violencia ya detallados. Estas medidas tienen por objetivo garantizar la seguridad de la mujer que padece violencia, hacer cesar la situación y evitar la repetición de los actos de agresión y malos tratos hacia su persona. Entre las principales se encuentran:

- a) Ordenar al presunto agresor el **cese de hostigamiento**, es decir de los actos de perturbación o intimidación que directa o indirectamente realice hacia la mujer por cualquier medio incluidas las comunicaciones telefónicas, vía mail o facebook.
- b) Ordenar la **prohibición de acercamiento** del presunto agresor al lugar de residencia, trabajo, estudio, esparcimiento o a los lugares de habitual concurrencia de la mujer que padece violencia.
- c) Ordenar la **exclusión de hogar del agresor** independientemente de la titularidad de la vivienda.
- d) Solicitar la intervención de un **auxiliar social** del tribunal

3.1.7 Medidas de protección solicitadas

Se muestran a continuación la cantidad de medidas de protección solicitadas por la oficina durante el periodo analizado. Tabla 3: Cantidad de medidas de protección en 2020

MEDIDAS DE PROTECCIÓN	
AÑO: 2020	TOTALES
AUXILIAR SOCIAL	32
CESE DE HOSTIGAMIENTO	262
PROHIBICIÓN DE ACERCAMIENTO	3509
EXCLUSIÓN DE HOGAR	580
TOTAL:	4383

Gráfico 4: Medidas de protección expedidas en 2020



Fuente: elaboración propia a partir de datos internos

La prohibición de acercamiento fue la medida más expedida durante el periodo de aislamiento en el año 2020, lo que permite analizar que, a pesar de las medidas gubernamentales de restricción a la circulación la violencia de género no mermó. Estos datos dan cuenta de personas peligrosas que han logrado acercarse a las mujeres para seguir violentándolas. A su vez y como lo plantearon en la entrevista tanto el fiscal como la secretaria, solo se trataron de atender cuestiones de vital urgencia.

3.2 Cuestiones centrales acerca de la intervención

3.2.1 La perspectiva integral

Recuperar las voces de las mujeres que denuncian en el último capítulo de este trabajo sirve para reunir el análisis institucional con las víctimas de las violencias y sus necesidades. La violencia de género es multicausal, y multidimensional, por ello, su abordaje no puede realizarse con medidas aisladas y estandarizadas, porque las intervenciones son más efectivas y de mayor calidad cuando se formulan desde una perspectiva integral. La integralidad “responde a la aspiración de que prestaciones y servicios estén centrados en el conjunto de necesidades de las personas, familias y comunidades. La integración no supone cambios en los objetivos, componentes o delimitaciones del universo de titulares de los programas convencionales, pero sí procura darles una mayor coherencia e impacto, a través de la convergencia de las diversas intervenciones y al privilegiar la perspectiva del receptor” (Martínez Nogueira, 2007 en Repetto, 2012:41).

Según Bibiana Travi, ante las problemáticas sociales complejas se requieren políticas sociales integrales. Las mismas para que sean efectivas implican:

- “Una planificación que adecue y combine la universalidad que exige la garantía de los derechos sociales, con la protocolización y la focalización para situaciones específicas, los sistemas de discriminación positiva y las acciones flexibles en el nivel local, especialmente ante situaciones donde se presentan varios problemas simultáneos.
- El desarrollo de estrategias y la determinación de unidades de intervención sobre la base de la heterogeneidad de la población y la atención diferenciada de trayectorias y situaciones particulares.
- La coherencia entre políticas de corto, mediano y largo plazo.
- La articulación entre los sistemas contributivos y no contributivos.
- La combinación de políticas de redistribución, reconocimiento y representación.
- La concepción integral de los sujetos mediante la intervención sobre aspectos materiales y simbólicos, los factores socioeconómicos y demográficos y los psicológicos sociales y culturales
- La combinación de estrategias de intervención individuales, familiares, grupales, comunitarias e institucionales
- La simultaneidad de los perfiles preventivos, promocionales y asistenciales.

- La incorporación de la perspectiva de género y el abordaje de la “feminización de la pobreza” (Travi, 2017: 24).

3.2.2 Apuntes sobre intervención

La vida social, y las relaciones sociales están permeadas por el poder. El poder es una realidad social, se construye socialmente. “En el proceso de construcción de poder, los sujetos utilizan una diversidad de recursos, estrategias y dispositivos: recompensa, coerción, castigo, símbolos, tradiciones culturales, capacidad de referencia, carisma, mesianismo, conocimiento, información, capacidad de liderazgo, control de los recursos, posición que se ocupa, situaciones límites y exclusividad” (Aguero, 2010:4). Es en los espacios de cotidianidad, que los sujetos construyen proyectos. Es en esos escenarios, expresiones de procesos de dominación, que los trabajadores sociales actúan.

Es así que desde la lectura de la división social del trabajo, se entiende que la práctica profesional del/la trabajador/a social es trabajo, y que se encuentra dentro de los procesos de trabajo. Así, la práctica profesional se refiere a “la actividad del asistente social en la relación con el usuario, los empleadores y los demás profesionales. Pero como esa actividad es socialmente determinada, también se consideran las condiciones sociales en las cuales se realiza, distintas de la práctica y exteriores a esta, a pesar de que en esta interfieran” (Iamamoto; 1997: 72). De esta forma el origen mismo de la intervención denota complejidad y contradicción: es el Estado quien posee los medios para llevar a cabo el trabajo y el/la trabajador/a social quien posee cierta autonomía relativa como trabajador/a asalariado/a.

De esta manera, la intervención es entendida como un “campo problemático en la medida que ella se constituye en el escenario cotidiano donde se objetiviza las manifestaciones de la cuestión social y que reconfiguran el mundo social de los sujetos” (Rozas Pagaza, 2010:43). Una intervención que está legitimada por “la función sociopolítica y económica que cumple (y que no le es específica)” (Montaño, 2000:134).

“La mayoría de decisiones en el trabajo social implican una interacción compleja de aspectos éticos, políticos, técnicos y legales, todos interconectados. Nuestros principios éticos o valores determinan nuestra interpretación de la ley” (Bancks, 1997 :25) y de las estrategias por las que se va a optar.

De esta manera, hay cuestiones éticas que se deben explorar en el trabajo social, que tienen que ver con:

- Cuestiones sobre derechos individuales y bienestar: un derecho del usuario/a a seguir sus propias decisiones y elecciones, la responsabilidad del/la trabajador/a social de procurar el bienestar del usuario.
- Cuestiones sobre el bienestar público: los derechos e intereses de otras partes distintas al usuario/a, la responsabilidad del/la trabajador/a social hacia su institución contratadora y la sociedad, el fomento del mayor bien para el mayor número de personas.
- Cuestiones sobre la desigualdad y la opresión estructural: la responsabilidad del/la trabajador/a social de desafiar la opresión y trabajar por los cambios en las instancias políticas y en la sociedad (Bancks, 1997: 29).

Por eso se afirma que el trabajo social es complejo, con muchos niveles de obligaciones y responsabilidades, y que a su intervención la atraviesan los problemas y dilemas éticos.

3.2.3 Trabajo Social en el poder judicial: reconocimiento y rol

Según Barrios (2021), el Poder Judicial se caracteriza por un preponderante discurso jurídico y burocrático-procedimental, donde el desafío para la profesión del Trabajo Social es no perder la especificidad de la intervención y a su vez darle legitimidad a la disciplina como un saber diferente.

Lo judicial es una cuestión que atraviesa a toda la sociedad, y por lo tanto a todas las disciplinas de lo social. Es una cuestión multidisciplinaria que debe apostar por el pleno ejercicio y reconocimiento de derechos.

Se trata de impregnar de otro discurso a las dinámicas procedimentales instauradas. Como por ejemplo al tomar una denuncia de violencia, tratar de pensar el contexto de esa situación, porque la denuncia es solo una parte de la vida del sujeto.

Según Travi (2017), “el carácter distintivo del Trabajo Social” consiste en su esfuerzo permanente por considerar al hombre como un “ser social que se mueve dentro de una variedad de pautas culturales”. “Es bién sabido que el efecto de un medio social demasiado rudo, un medio cultural demasiado pobre, y la escasez de oportunidades de educación y sociabilidad, obstaculiza o debilita las posibilidades que se requieren, ya para adaptarse a las circunstancias externas, ya para hacer frente a los propios conflictos internos”(Hamilton, 1960:83 en Travi, 2017:26)

Dentro del Poder Judicial existe una clara preponderancia del discurso legal. Lo que no encaja dentro de la normativa, aparentemente, tiende a desestimarse. Es también la lógica

de ciertas profesiones, de ahí la necesidad de impregnar ese otro discurso posible, siempre repensando desde el respeto individual, la justicia social y el respeto a los derechos.

Se define así “un espacio disciplinar sostenido desde un enfoque socio-jurídico que articula en lo teórico, analítico y operativo, lo social y lo jurídico por entender al derecho como un medio para la satisfacción de necesidades” (Ponce de León, 2012:31).” Interviniendo en el marco de las convenciones y leyes contribuyen, junto a profesionales de otras disciplinas jurídicas y psicológicas, a garantizar el goce de los derechos y su restitución cuando son vulnerados” (Ponce de León, 2012:31).

Para poder comprender la situación del trabajo social dentro de Tribunales, se entrevistó a uno de los profesionales que se desempeña en el Equipo Único de Trabajo Social. Este equipo trabaja en coordinación con los juzgados de familia. La intervención de ellos/as comienza con la orden de un juez. Por lo general este pedido es el de un informe ambiental: *“hay veces que los escritos son un poco más amplios, no son tan específicos y eso a nosotros nos da un poco más de libertad, pero eso tiene que ver con cómo lo decretó cada juzgado”...“Hay veces que algunos decretos piden que también se recaude alguna información en la escuela, en el centro de salud, un poco va variando, pero lo importante es que la intervención nuestra es partir de lo que está decretado por un juez”* (Entrevista realizada al trabajador social, 2021).

Según su perspectiva, el trabajo social dentro del Poder Judicial ha ido ganando terreno y reconocimiento. Pero se sigue evidenciando esta visión más tradicional de la profesión, que denota que los jueces todavía no saben mucho acerca de cuál es su rol, *“ordenan la visita domiciliaria, el informe, ver las condiciones ambientales como si eso fuera un elemento central en la solución de la problemática, hay veces que sí, hay veces que no”* (Entrevista realizada al trabajador social, 2021).

Dentro de las cuestiones que quieren cambiar como equipo, es la posibilidad de no ir al domicilio cuando la denuncia que se encuentra en el expediente es hacia una persona que todavía convive con su agresor, porque consideran que las consecuencias pueden ser negativas.

Una cuestión que resaltó durante la entrevista es que las denuncias que llegan para realizar los informes son muy acotadas y no informan demasiado sobre la situación: *“Lo que nosotros vemos es que no hay una escucha muy atenta por parte de las personas que toman la denuncia, y que por eso no se hace algo más en profundidad. No se realiza una capacitación para entrevistar a alguien que viene a denunciar violencia, porque al hacer una entrevista se pueden tener muchos elementos que sirven para abordar las situaciones de*

otra manera y no pedir solo las medidas de protección” (Entrevista realizada al trabajador social, 2021).

Esta última cuestión interpela al funcionamiento de la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género, donde como se vio anteriormente, se pide que la atención dure de 15 a 20 minutos. Según el trabajador social *“Si bien se han creado oficinas específicas, todo parecería como que todavía no se sabe bien bien cómo manejar el tema”*.

Lo que ve del Poder Judicial en sí, es que se basa en estadísticas, números de atención, tiempos y número de medidas expedidas. *“Informan que el sistema judicial atendió a 780 personas el año pasado, y este año a 850. Pero eso en calidad no dice nada, podés atender 1000 o el doble, de hecho todos los años va aumentando, pero si vos no tenes los recursos y no tenes una buena estrategia de intervención, no te sirve de nada”* (Entrevista realizada al trabajador social, 2021).

3.2.4 Alternativas de acción en la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género

A partir de lo analizado se pueden observar ciertos déficits en las capacidades institucionales de la Oficina de Atención. Tanto la información recolectada sobre estadísticas y documentos internos, como las entrevistas y encuestas realizadas, muestran que las intervenciones de la oficina no son consideradas lo suficientemente adecuadas ante la complejidad de la problemática con la que se trabaja. Es por eso que en este apartado se propondrán diferentes alternativas de acción para llevar a cabo en la oficina. Primero se retomará un proyecto existente con propuestas para modificar el funcionamiento de la Oficina de Atención que todavía no ha sido implementado. También se retomarán las voces de los/as actores/as institucionales que expresan la necesidad de la incorporación de nuevas profesiones a la oficina para lograr un tipo de abordaje más integral. Y finalmente teniendo en cuenta todo este material se realizará una propuesta de intervención propia.

3.2.5 El proyecto existente

Fundamentado en las convenciones internacionales, y las leyes nacionales, la oficina cuenta con un proyecto, denominado “Proyecto de creación y protocolos de actuación de la Nueva Unidad Especializada de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y/o de Género” (Documento completo disponible en Anexo 14. “Proyecto interno Oficina de atención a víctimas de violencia doméstica y de género”). En su apartado VI se indica la necesidad del abordaje interdisciplinario ya que “la conformación de equipos de trabajo con profesionales de diferentes disciplinas permite pensar el derecho desde otra perspectiva,

optimizando su aplicación y elevando el nivel de calidad”. También establece las pautas para el funcionamiento:

“Este tipo de sucesos de violencia tiene por característica su constante reiteración que, no en pocos casos, se acompaña por un incremento gradual de la agresividad (...) Por ello, deberá realizarse un acompañamiento interdisciplinario a la víctima para que, en caso de arribar a acuerdos, estos impliquen una solución global al conflicto de base.

Para evaluar y determinar las necesidades y la gravedad de los casos la víctima deberá responder a las preguntas que se desarrollan en el formulario correspondiente para que luego especialistas realicen un informe de la evaluación del riesgo. El resultado de esa información permitirá:

- A. Solicitar de forma inmediata al Juez competente una medida de protección.
- B. Acompañar la derivación a la dependencia pertinente para que rápidamente se tome conocimiento de la situación.
- C. Construir con la persona otras medidas de protección o de resolución del conflicto para colaborar con la seguridad de todos los involucrados”.

A su vez, el proyecto contempla dentro de la dotación de empleados a “cuatro auxiliares sociales”, quienes estarán a cargo del seguimiento y control de las medidas de protección, elaboración de registros, entrevistas domiciliarias, informes ambientales, y toda medida que se le encomiende por parte del jefe de la unidad, en este caso el fiscal.

Una de las principales propuestas de este proyecto, la propuesta de interdisciplinariedad, reconoce la necesidad de miradas diferenciadas para un mismo objeto.

Según Vasconcelos (2000), hay barreras y límites en la práctica interdisciplinaria, que tienen que ver con la inserción histórica en la división social y técnica del trabajo, en el mandato existente de tener una especificidad, en la institucionalización de organizaciones corporativas y de la cultura profesional del colectivo.

3.2.6 Las voces de los/as actores/as

Sobre la necesidad de incorporar equipos interdisciplinarios dentro de la oficina, fueron consultados los/as actores/as de la misma.

La secretaria del fiscal en la entrevista afirmaba “*no creo que en la oficina puntualmente exista la necesidad de un equipo interdisciplinario, más que nada en lo que refiere al momento de la denuncia. Para mí complejizaría la toma de la declaración, ya que la gente tendría que pasar por muchas personas. Pero sí reconozco que es necesario en la fase del*

seguimiento ya que no se hace desde ninguna oficina de tribunales” (Entrevista realizada a la secretaria del fiscal, 2021).

Por otro lado el fiscal afirma que incorporar profesionales de otras disciplinas le daría más herramientas a la oficina, que significarían un “salto de calidad”, primero para la contención y luego para que las víctimas puedan sostener la medida.

En este mismo sentido se expresaron también todos/as los/las operadores de justicia de la oficina. En las encuestas coincidieron en que sí es necesaria la incorporación de equipos interdisciplinarios que aporten otra mirada a la problemática con la que se trabaja y otro tipo de abordaje. Fundamentan que serían necesarios para:

- escuchar a las víctimas desde el primer momento de atención,
- hacer los informes adecuados que permitan evaluar el riesgo de cada caso,
- elaborar estrategias de intervención integrales,
- plasmar en la demanda el pedido jurídico más adecuado,
- hacer seguimientos de las situaciones,
- realizar una coordinación efectiva con otras áreas del estado,
- brindar ayuda psicológica y emocional a las víctimas,
- hacer las derivaciones más pertinentes en los casos que se requiera.

Para el trabajador social entrevistado también es fundamental la incorporación de equipos interdisciplinarios en la Oficina de Atención para poder proponer otro tipo de intervenciones “más profundas” ante cada situación que se presente. “Porque sino lo que se ve es una suerte de trabajo en serie”. También cree que debe haber un trabajo coordinado con otras instituciones estatales, porque la problemática de la violencia familiar y de género no se va a resolver desde una sola institución.

3.3 Propuestas de intervención

A partir de la información recolectada y del análisis de la misma se puede decir que se considera necesaria la intervención de los equipos interdisciplinarios y del trabajo social en particular, en todo el proceso de atención dentro de la oficina. La presencia del trabajo social es clave, ya que “la profesión ofrece una lectura integradora de los conflictos jurídicos. La disciplina, orientada a la defensa de los derechos ciudadanos, desde una perspectiva sociocultural que contextualiza las demandas jurídicas, promueve la ampliación de las miradas muchas veces inequívocas que pretende instalar la ley y promueve de este modo una administración de la justicia más equitativa y eficaz” (Torres y Perez, 2013:3).

En cuanto a la toma de denuncias se considera fundamental que las mismas no se basen sólo en los hechos puntuales de violencia, como se realizan actualmente, sino que deberían poder elaborarse, como plantea Travi, “diagnósticos sociales comprensivos” de cada situación. Los mismos “deben estar orientados por un enfoque que incluya, integre y relacione dinámicamente no sólo los aspectos económicos y materiales, sino el entorno social, (familiar, comunitario, institucional), los aspectos subjetivos, psicológicos, culturales y que a su vez permita identificar los espacios para posibles soluciones” (Travi, 2017:27). Estos diagnósticos deben permitir:

- Identificar las demandas de intervención.
- Analizar las problemáticas que presentan los/as sujetos/as y poder caracterizarlos/as
- Analizar de forma integral los factores que operan como desencadenantes de estas situaciones.
- Contribuir a hacer visibles los procesos que generan las diversas formas de desigualdad social.
- Identificar las capacidades y los recursos que inciden positivamente en las posibilidades de contrarrestar las situaciones identificadas.
- Identificar los espacios estratégicos para la acción.

Se puede decir que los diagnósticos sociales tienen la función principal de aportar insumos para la toma de decisiones, y allí radica su potencial transformador. En la posibilidad de que las decisiones que toman diversos efectores tengan en cuenta las consideraciones del diagnóstico, la evaluación de los aspectos sociales que están implicados el problema y la voz de los sujetos.

Para poder realizar estos diagnósticos es necesario contar con profesionales capacitados en la temática, con la estructura edilicia y los recursos adecuados, disponer del tiempo suficiente que necesiten tanto las víctimas como los/as profesionales para confeccionar el informe y para poder asesorar adecuadamente. Es importante que la persona que está denunciando pueda sentirse contenida, escuchada y respetada. Por eso los profesionales deben realizar una escucha activa y empática de cada situación. Para poder como establece la Ley de Protección Integral a las Mujeres, brindar un trato digno y no revictimizante. A su vez es de suma importancia elaborar un trabajo coordinado con otras áreas del estado y así poder garantizar un abordaje integral e intersectorial de la problemática de la violencia de género. “Ya que las herramientas y disposiciones legales no traen soluciones mágicas y no sirven si no son acompañadas de un seguimiento territorial y de otras medidas alternativas y paralelas” (Conicella, 2017:28)

REFLEXIONES FINALES

La violencia de género no es un fenómeno aislado, sino una cuestión estructural. Durante el periodo analizado se vieron acentuadas las desigualdades de género, lo que se reflejó en la cantidad de mujeres que solicitaron la atención de la oficina, y en el número de medidas que se expidieron. Todo esto a pesar de las restricciones gubernamentales, de la escasa comunicación institucional acerca de las nuevas formas de atención, y de haber cambiado el turno tarde de atención presencial, por la atención remota a través del teléfono. Por eso se sigue afirmando que la violencia de género es la otra pandemia.

Se puede decir que durante el periodo analizado, se trató garantizar el derecho de las mujeres a una vida sin violencia a través del acceso al patrocinio jurídico gratuito para solicitar medidas de protección, lo que implicó la implementación de nuevos mecanismos. Sin embargo a partir del análisis realizado se pudieron observar algunos déficits en las capacidades institucionales, es decir cuestiones que no se pudieron desarrollar adecuadamente. Se entiende que en un momento excepcional como es la pandemia por Covid-19, se priorizó la atención de los casos más urgentes, pero lo que se pudo observar también es que hay cuestiones, evaluadas por todos/as los/as actores/as institucionales, que tenían cierto carácter regular y que se asentaron en este período. Por eso es preciso determinar que el acceso a la justicia no es sólo el patrocinio jurídico gratuito, ni la expedición de medidas de protección, ya que “los derechos no se suman ni se complementan en un repertorio pacífico de normas acumulativas” (Segato, 2010:142). La ley según Segato (2010), es ese contrato jurídico que está infiltrado por el status de la moral, bajo la tradición patriarcal, sobre cuyo suelo se asienta y con el cual está en tensión constante.

Recapitulando en el trabajo realizado, en el capítulo 1 se realizó un recorrido conceptual y normativo que permitió armar líneas de análisis para las capacidades estatales. Del análisis de las capacidades institucionales de la oficina se destaca la rapidez con que las personas son atendidas y con la que se les otorgan las medidas de protección. Se considera importante destacar esto ya que por lo general “los tiempos de la justicia” no son los esperados por la mayoría de la población. También se destacan las medidas innovadoras implementadas durante la pandemia para seguir dando respuesta a las mujeres. Los mecanismos no presenciales de atención significaron que todas las personas que debían permanecer en sus casas por las restricciones gubernamentales puedan ser atendidas sin la necesidad de trasladarse hacia la oficina. Aunque en ella nunca se dejó de trabajar de

forma presencial, los equipos de guardia que se implementaron siguieron garantizando esa atención. Sin embargo permanece latente la pregunta de si todo este trabajo que con tanto esfuerzo realizan los/as operadores/as y autoridades de la oficina es el adecuado para intervenir ante las situaciones de violencia que se presentan.

A partir de la lectura de los componentes utilizados para el análisis de la capacidad estatal, se encontraron malestares, deseos de innovación, y de cambio en la forma de abordar la problemática, presentes en el imaginario de los/as sujetos/as que intervienen.

Durante el periodo analizado se incrementó el diálogo entre algunos/as actores/as del Estado, y se han llegado a implementar mecanismos innovadores de atención coordinados entre la Oficina de Atención y algunas áreas estatales de atención de violencia de género. Pero la coordinación entendida como un “mecanismo para integrar los aportes especializados, porque las respuestas sectoriales a una realidad multidimensional no son capaces de abordar todos sus aspectos y causas interrelacionadas” (Repetto, 2015: 43), sigue estando lejos de esa integralidad. Algunos otros componentes como la evaluación, es entendida como un mecanismo exigido y diseñado por una entidad externa, en pos de cierta calidad de atención y eficacia basada en la rapidez. Por otro lado el liderazgo y la comunicación institucional, son cuestiones más consolidadas con sus aciertos y fallas.

Respecto a los recursos humanos y a las condiciones de empleo, se pudo observar que la mayoría de los/as empleados/as de la oficina son profesionales de la abogacía, y se cuenta con una sola operadora estudiante de trabajo social, quién trabaja como pasante. Los/as mismos/as no han concursado para trabajar específicamente en esa oficina en particular sino como operadores de justicia de todo el Poder Judicial de Rosario y luego es la Corte Suprema quién estableció su lugar de trabajo. En términos de formación en la temática se pudo observar que la misma no es requisito para trabajar en la oficina, y que los cursos que hay en el Poder Judicial sobre el tema no suman puntos para ascender en los cargos. También se observa a partir de las encuestas, que los profesionales de la abogacía no contaron en sus carreras con espacios específicos de formación en el tema y que pocos/as han realizado alguna capacitación dentro del Poder Judicial. Debido a esto cabe preguntarse cómo influye la falta de formación en perspectiva de género en el abordaje de la problemática con la que se trabaja, en el compromiso, la motivación y el trato hacia las víctimas de violencia. Por eso es que se considera urgente la capacitación en la temática de todos/as los trabajadores/as de la oficina. Ya que la perspectiva de género ofrece la posibilidad de analizar las normas y las prácticas desde otro ángulo y nos ofrece herramientas para correr el velo de la igualdad formal, pudiendo ver lo que hay detrás. Se

puede decir que la perspectiva de género es un mecanismo para deconstruir esquemas de desigualdad, combatir las relaciones asimétricas de poder y analizar críticamente la forma en que se ha interpretado y aplicado el derecho desde un paradigma centrado en el varón, adulto, heterosexual, blanco y sin discapacidades.

Las cuestiones normativas y de capacidad institucional implicadas para este análisis, tanto previas, como durante el período de pandemia Covid-19, hacen repensar acerca de cuestiones estructurales presentes en el sistema judicial. En otros términos, se puede ver que lo determinante del trabajo dentro de la oficina es intervenir sólo en función de lo que establece la normativa legal y no se proponen acciones más allá de lo estrictamente establecido por la misma. También se pudo observar que se hace especial énfasis en la rapidez de la atención y toma de denuncias y en la expedición de las medidas de protección.

En el tercer capítulo “Experiencias y desafíos en la atención. Propuestas desde el Trabajo Social” nos preguntamos en relación a los capítulos 1 y 2 sobre las formas y modalidades de la violencia y las respuestas a las víctimas de características estandarizadas y especialmente rápidas a situaciones complejas. Acorde a las estadísticas internas de la Oficina de atención, la modalidad de la violencia que se incrementó en gran medida durante el periodo correspondiente al año 2020 fue la violencia doméstica y decrecieron las modalidades de violencias laborales o civiles, en comparación con las estadísticas del año 2019. Esto se puede analizar como un reflejo de las particulares características del período en cuestión, en el cual debido a las restricciones gubernamentales a la circulación para evitar los contagios por covid 19, las mujeres quedaron encerradas con su agresor durante más tiempo que el habitual, lo que las expuso a más violencia y de mayor intensidad. También se pudo observar a partir de las estadísticas internas de la Oficina de atención que la medida de protección que más se solicitó durante el período analizado fue la prohibición de acercamiento, lo que denota que las medidas de restricción a la circulación implementadas por el gobierno nacional no evitaron que los agresores sigan acercándose a las mujeres para violentarlas.

Si bien por un lado se considera positivo que las medidas de protección sean otorgadas con rapidez, también se cree necesario que pueda dedicarse el tiempo adecuado a cada persona que solicita atención para poder realizar una escucha atenta y empática, y de esta forma hacer los informes que permitan realizar intervenciones integrales. Se ha observado que algunas de las mujeres que solicitan medidas de protección no logran sostenerlas, y se presentan nuevamente en la oficina a solicitar una nueva. Incluso pueden ser riesgosas

para la propia víctima ya que a veces una medida de restricción resulta insuficiente dejándola librada a su suerte y expuesta a una violencia mayor que deberá enfrentar en soledad. Estos son claros ejemplos de que las intervenciones que se realizan deben modificarse.

En este sentido se expresan también los/as actores/as de la oficina cuando responden a la pregunta de si se interviene de forma adecuada ante la complejidad de las problemáticas con las que trabaja. Si bien se observan diferentes opiniones a esta pregunta, en lo que coinciden todos/as es en la necesidad de otro tipo de abordaje y de incorporar equipos interdisciplinarios. Dentro de esos equipos se considera que la presencia del trabajo social es clave, ya que la profesión propone la ampliación de las miradas muchas veces inequívocas que pretende instalar la ley y promueve de este modo una administración de la justicia más equitativa y eficaz” (Torres y Perez, 2013:3).

En este sentido además de la intervención mediante el diagnóstico de las situaciones, la elaboración de informes, y el abordaje de la problemática de forma intersectorial y territorial, se considera importante que pueda crearse un espacio de comunicación y trabajo interno dentro de la oficina como otra forma de evaluación, como sistema pedagógico y de intercambio. No hay que olvidar, que la intervención según Teresa Matus (2003), contiene dos tipos de interpelación: una que debe aportar a la construcción de nuevas subjetividades, y otra que debe aportar a la construcción de identidades más reflexivas y flexibles. El trabajo social, en este sentido, debe aportar a la reflexión y a la construcción de saberes junto a todas las profesiones que trabajan la problemática, propiciando debates, formación y espacios de reflexión con las otras profesiones.

Esta cuestión se considera fundamental porque “erradicar la violencia de género es inseparable de la reforma misma de los afectos constitutivos de las relaciones de género tal como las conocemos y en su aspecto percibido como “normal” (Segato, 2010:133). La protección de los derechos humanos de las mujeres exige profundas transformaciones culturales que cuestionen las estructuras de dominación patriarcal tan fuertemente arraigadas. Trabajar esto dentro de la Oficina de atención, además de favorecer a las intervenciones, puede contribuir a problematizar todas las cuestiones que hoy quizá se pasan por alto y se normalizan dentro de la oficina acerca de la problemática. La presencia del trabajo social también sería clave en el armado de estrategias en conjunto con instituciones del territorio que den lugar a la voz de las mujeres, que puedan acompañarlas más cabalmente. Todo esto conlleva un trabajo de lectura, reflexión, voluntad política y movilización de recursos del Estado.

BIBLIOGRAFÍA

Abramovich, Víctor y Pautassi, Laura (2009). "El enfoque de derechos y la institucionalidad de las políticas sociales". En: Abramovich, Víctor y Pautassi, Laura (comp.). La revisión judicial de las políticas sociales. Estudio de casos. Editores del Puerto, Buenos Aires.

Aguero, Juan (2010). "¿Poder para que? Trabajo social y vida cotidiana". Trabajo social y vida cotidiana", XXV. Congreso Nacional de Trabajo Social. Misiones.

Andreucci, Maria Cecilia (2021). "Trabajo Social: ¿Las víctimas de violencia de género acceden a la justicia?". Disponible en El Ciudadano Web <https://cotser.org.ar/trabajo-social-las-victimas-de-violencia-de-genero-acceden-a-la-justicia/>

Bancks, Sara (1997). "Ética y valores en Trabajo Social". Paidós, Buenos Aires.

Barrios, Marisa. (2021). ¿La intervención del trabajo social en el Poder Judicial resignifica la noción de justicia?. Disponible en El Ciudadano web, Rosario. <https://www.elciudadanoweb.com/la-intervencion-del-trabajo-social-en-el-poder-judicial-resignifica-la-nocion-de-justicia/>

Bernazza, Claudia y Longo Gustavo (2014). "Debates sobre capacidades estatales en la Argentina: Un estado del Arte. Revista Estado y Políticas Públicas, Argentina.

Bernazza, Claudia (2015). "Evaluando en clave pública: guía de instrumentos e indicadores para la medición de capacidades estatales", FLACSO sede Argentina, Buenos Aires.

Bertranou, Julian (2015). "Capacidad estatal: Revisión del concepto y algunos ejes de análisis y debate". Revista Estado y Políticas Públicas N° 4, Argentina.

Carballeda, Alfredo Juan Manuel (2016). "La intervención en lo Social, entre la coerción y la libertad". Margen n80. Argentina.

Conicella, Vanesa y otras (2017). "Territorio, violencias de género y políticas públicas: repensando procesos de intervención en escenarios complejos". Revista Debate Público n°13/14, Buenos Aires.

Cunill Grau, Nuria (2010). "Las políticas con enfoque de derechos y su incidencia en la institucionalidad pública". Revista del CLAD Reforma y Democracia No. 46. Caracas.

Danani, Claudia. (2017). "Gestión de la Política Social. Conceptos y herramientas". Ediciones UNGS, Buenos Aires.

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (2018). "Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe". Rosario: Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe. Disponible en:

[https://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones/progresos-y-desafios-de-los-derechos-en-la\[1\]provincia-de-santa-fe](https://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones/progresos-y-desafios-de-los-derechos-en-la[1]provincia-de-santa-fe).

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (2019). "Políticas sociales y derechos humanos a nivel local". Rosario: Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

De Luca, María y Tinirello, Laura (2018) "Violencia contra la mujer: Oficina de Violencia de Género del Poder Judicial de Santa Fe". En revista del Colegio de Magistrados y Funcionarios del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe. Año 8, edición 08. Rosario

Faur, Eleonor & Jelín, Elizabeth (2013) "Cuidado, género y bienestar: una perspectiva de la desigualdad". En Revista Voces en el Fénix, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas, Argentina. Disponible en: <http://www.vocesenelfenix.com/content/cuidado-género-y-bienestar-una-perspectiva-de-la-desigualdad-social>

Iamamoto, Marilda "El servicio social en la contemporaneidad" Editorial Cortez, San Pablo, Brasil, 1997.

Informe Anual del Observatorio de Femicidios de la Defensoría del Pueblo de la Nación. Disponible en: http://www.dpn.gob.ar/documentos/Observatorio_Femicidios_-_Informe_Final_2020.pdf

Informe Actual de la unidad de información y atención de víctimas y denunciantes y el tratamiento de los casos de violencia de género y/o violencia doméstica (2014). Documento interno.

Lamas, Marta. (1995). "La perspectiva de género" En La Tarea, Revista de Educación y Cultura de la Sección 47 del SNTE, México.

Levin, Silvia (2017). "Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel local. Evaluación del estado de avance en Rosario 2017". UNR, Rosario.

Levin, Silvia (2018). "Implicancias de la institucionalización gubernamental del enfoque de derechos: las políticas de violencia de género en Rosario". Universidad Nacional de Rosario, Argentina.

Matus, Teresa (2003). "La construcción del trabajo social contemporáneo". Ponencia para el XI Congreso de Trabajo Social.

Montaño, Carlos (2000). "La naturaleza del servicio social". Cortez Editora: Brasil.

Norma Internacional ISO 9001 (2015). "Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos".
Secretaría Central de ISO, Suiza.

Oszlak, Oscar y Orellana Eduardo. (2000). "El análisis de la capacidad institucional:
aplicación de la metodología SADCI". Documentos TOP sobre Gestión Pública, Buenos
Aires.

Oszlak, Oscar (2018). "El rol del Estado en el proceso de transformación social-ecológica
en América Latina". FES Transformación Social-Ecológica, México.

Disponible en: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/1630>

Pignatta, María (2014). "Desafíos de la implementación de políticas públicas en clave de
género y derechos. Desde el reconocimiento de derechos hacia la transversalidad de
género" en Levín S. (coordinadora) *Políticas públicas, Género y Derechos Humanos en
América Latina*, Proyecto LATIn, Iniciativa Latinoamericana de Libros de Textos Abiertos,
Ecuador. E-book, págs.: 31 a 54.

Disponible en <https://fcpolit.unr.edu.ar/blogs/politicassocial2/files/2019/02/libro.pdf>

Ponce de León, Andres. (2012). "Los desafíos en la formación profesional: Programa de
Especialización en trabajo Social Forense de la FADEC, U.N.Comahue". En: Ponce De
León, Krmpotic (coord.) Trabajo Social Forense. Balance y perspectivas. Volumen I. Espacio
Editorial: Buenos Aires.

Repetto, Fabián y Andrenacci, Luciano (2005). "Ciudadanía y capacidad estatal: dilemas
presentes en la reconstrucción de la política social argentina". En Andrenacci L.
(compilador). Prometeo Libros, Buenos Aires.

Repetto, Fabian y Fernandez Juan Pablo (2012). "Coordinación de políticas, programas y
proyectos sociales". Fundación CIPPEC, Buenos Aires.

Rescia, Estefania (2020). "La atención de las violencias de género. Una mirada desde la
práctica como Trabajadora Social. Diario El Ciudadano Web, Rosario.

Rodriguez Gustá, Ana Laura (2013) Las políticas sensibles al género: variedades
conceptuales y desafíos de intervención". En Revista Temas y Debates N° 16, Revista
Universitaria de Ciencias Sociales, Año 12. UNR Editora, Rosario.

Rozas Pegaza, Margarita (2010). "La intervención profesional un campo problemático
tensionado por las transformaciones sociales, económicas y políticas de la sociedad
contemporánea". Lo social en cuestión, Brasil.

Segato Rita (2010). "Las estructuras elementales de la violencia. Ensayos sobre género
entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos". Capítulo 5

<http://mercosursocialsolidario.org/valijapedagogica/archivos/hc/1-aportes-teoricos/2.marcos-teoricos/3.libros/RitaSegato.LasEstructurasElementales>

Symington, Alison (2004) "Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica". En Derechos de las mujeres y Cambios Económicos. N° 9, Revista Awid, Canadá.

Studio 91.9 (3 de junio de 2021). Entrevista al fiscal de la oficina de víctimas de violencia doméstica y de género. On Studio, Rosario.

Travi, Bibiana (2017). "El diagnóstico social y la noción de integralidad en la política social". Revista Debate Público. Reflexión de Trabajo Social. Buenos Aires. Argentina.

Torres, Maria Rosa y Perez, Clara E. (2013) "La intervención del Trabajador Social desde el ámbito del Poder Judicial", Revista Margen n°71, Rosario.

Vasconcelos, Eduardo. "Servicio Social e interdisciplinariedad", Cortez Editora, San Pablo, 2000.

Leyes y Decretos

Ley Nacional 23.179 "Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer". Argentina, 8 de mayo de 1985

Ley Nacional 24.417 "Protección contra la Violencia Familiar". Argentina, 7 de diciembre de 1994.

Ley Nacional 24.632 "Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra La Mujer - "Convención de Belem do Pará". Argentina, 13 de marzo de 1996.

Ley Nacional 26.485 "Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales". Argentina, 11 de marzo de 2009.

Ley Provincial 11.529 "Violencia Familiar". Santa Fe, 26 de diciembre de 1997.

Ley Provincial 13.348 "Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres". Santa Fe, 17 de Julio de 2017.

Recursos Audiovisuales

Charla de Kimberlee Crenshaw acerca del origen del término "interseccionalidad": Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=hBalhlmM3ow>

Vídeo didáctico sobre interseccionalidad. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=JwTFPWD98pg>

Marta Cruells “El concepto de interseccionalidad y su potencia académica y política”. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=T158KWsWxPI>

Entrevistas 2021

- Fiscal a cargo de la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público. Abogado especialista en derecho penal.
- Secretaria del Fiscal de la Oficina de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género. Abogada.
- Trabajador Social. Equipo único de Trabajo Social de los Tribunales Provinciales de Rosario. Profesor UNR.

Encuestas anónimas a operadores/as judiciales

Parte 1: encuesta cerrada sobre la apreciación general de los/as operadores/as acerca del funcionamiento de la oficina. Entrevistas procesadas: 10.

Parte 2: preguntas abiertas sobre el perfil de los empleados. Entrevistas procesadas: 10.

Parte 3: preguntas abiertas acerca de algunos temas en especial acerca del trabajo dentro de la oficina. Entrevistas procesadas: 10.