



Universidad Nacional de Rosario

Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales

Escuela de Trabajo Social

“Vengo a denunciar. Violencia contra las mujeres y obstáculos para acceder a la Justicia en los Tribunales Provinciales de Rosario”.

Sofía Ornella Fabello

Tesina de Grado

Licenciatura en Trabajo Social

Directora: Lic. Silvina A. Boschetti

Rosario, 2019

RESUMEN

Fabello, Sofia Ornella. “Vengo a denunciar. Violencia contra las mujeres y obstáculos para acceder a la Justicia en los Tribunales Provinciales de Rosario”.

Directora: Lic. Silvina A. Boschetti. Rosario: Escuela de Trabajo Social UNR, 2019.
Tesina.

La presente tesina se propone, desde la metodología cualitativa, describir cuales son los obstáculos institucionales para acceder a la justicia que enfrentan las mujeres que denuncian en la “Oficina de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público”, en el período comprendido desde mayo de 2018 a julio de 2019.

En primer lugar se recopiló material bibliográfico para poder construir el marco teórico. Se describen los enfoques desde los que se investiga y que atraviesan la tesina. Además se hace hincapié en las categorías centrales en relación a la problemática social señalada: sexo, género, perspectiva de género, patriarcado y violencia contra las mujeres.

Luego, se explican los obstáculos institucionales que atraviesan las mujeres. Para ello se analizó lo observado en el trabajo de campo y las entrevistas. Simultáneamente, se tuvo en cuenta el concepto de acceso a la justicia elegido, el marco normativo - legal y el marco institucional.

En tercer lugar, se elaboran algunos aportes desde la mirada del Trabajo Social pensando sobre todo en la instrumentalidad de la profesión, en la intencionalidad de las intervenciones y en cómo esos aspectos pueden contribuir para desandar los obstáculos descriptos.

Finalmente, se exponen algunas conclusiones en relación a la construcción de este trabajo final y al recorrido académico personal.

Palabras Claves: violencia contra las mujeres – acceso a la justicia- obstáculos institucionales – trabajo social.

*Por apoyarme incondicionalmente y en todos los sentidos. Por el amor y seguridad
que siempre me transmitieron. ¡Gracias mamá y papá!*

Por tu cariño y paciencia. Por la libertad que me diste para escribir. ¡Gracias Silvi!

¡Gracias Universidad Pública, gracias FcPolit!

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
 CAPÍTULO I:	
• Enfoques y perspectivas.....	9
• Género y sexo: categorías de análisis.....	10
• Perspectiva de género.....	12
• La violencia en casa: el patriarcado puertas adentro.....	13
• Violencia contra las mujeres.	14
• Aportes y soportes.....	16
 CAPÍTULO II:	
• Marco legal: ámbito internacional, nacional y provincial.....	23
• La Oficina de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público.....	25
• Obstáculos institucionales para acceder a la Justicia: por fuera y por dentro de la Oficina de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público	30
 CAPÍTULO III:	
• ¿Por qué Trabajo Social sí?.....	45
• La entrevista	47
• El informe social.....	50
 REFLEXIONES	 52
 BIBLIOGRAFÍA	 59

INTRODUCCIÓN

El recorte de tema de esta Tesina de grado correspondiente a la Licenciatura en Trabajo Social se vincula fundamentalmente con el recorrido académico personal, con la pertenencia al género que hoy se denomina “femenino” y sobre todo con el lugar en donde me desempeño laboralmente en la actualidad. Los interrogantes que cimentaron este trabajo parten de ese escenario, son inquietudes y preocupaciones que se generan en el día a día al estar en la atención de una dependencia pública.

En 1985 Argentina ratificó a través de la Ley N° 23.179, la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (en adelante CEDAW), y desde ese momento el país, por medio de este instrumento internacional de Derechos Humanos, se compromete a desarrollar acciones concretas en pos de eliminar la discriminación de la que son objeto las mujeres, mediante leyes y políticas públicas que permitan no sólo la garantía de los derechos de las mismas, sino también su ejercicio real.

El compromiso marca un antes y un después ya que a partir de entonces el Estado asume formalmente la discriminación y violencia contra las mujeres como problemática social, y no como problemática individual, aislada o de conflicto entre partes. Al decir de Martínez Uncal, “las legislaciones son instrumentos legales importantes porque dan cuenta que la violencia contra la mujer no es un problema individual, sino colectivo y público y que compete a los organismos, instituciones y a toda la comunidad intervenir, denunciar, dar apoyo a las familias, realizar capacitaciones, programas de prevención, información y sensibilización, entre otras acciones” (Martínez Uncal: 2014, 142).

Como problemática social, la violencia contra las mujeres, se encuentra posicionada y vigente en el debate público, así como también en la agenda pública y política. Sin embargo, que se realicen y transmitan campañas de difusión en pos de erradicar prácticas violentas en contra de la mujer y/o denunciarlas y que se haya ampliado la sensibilidad y percepción social respecto de esta problemática, no es suficiente para prevenir o detener a tiempo situaciones de violencia de distintos tipos.

Se presencian con regularidad campañas publicitarias, masivas y de “concientización” provenientes de organismos estatales y públicos con mensajes como: “no estás sola”, “si sos víctima de violencia de género puedes comunicarte al...”, “no te calles más”, etc.

Estas campañas incitan y alientan a denunciar ante las autoridades estatales. No obstante, el punto de partida y el camino que deben atravesar para denunciar estos hechos, no son ni fáciles ni simples, sobre todo si se transita en busca de respuestas, de “justicia” o esperando protección. Ahora bien, las mujeres deciden denunciar... ¿y después? ¿y mientras tanto?

Distintos informes e investigaciones, alertan sobre “las graves dificultades que experimentan las mujeres para el logro de una efectiva tutela de sus derechos” (Arroyo Vargas: 2011, 35) y es en este punto en donde nos detendremos. Estas dificultades aparecen ante las mujeres, al momento que deciden romper el silencio, y poner en palabras ante un organismo público estatal, lo que están atravesando, sufriendo y padeciendo: violencia verbal, psicológica, física, y sexual, entre otras.

El acceso a la justicia es condición sine qua non para poder ejercer el derecho a vivir una vida libre violencia y para que otros derechos consagrados en la CEDAW también puedan ser ejercidos de manera real. Es por esto que el acceso a la justicia, en tanto derecho humano, es entendido en este trabajo como “la efectiva posibilidad de las mujeres de acudir al Poder Judicial ante una situación de violencia basada en el género y a obtener por parte de éste una resolución justa y oportuna que prevenga o haga cesar esos hechos y repare sus consecuencias” (Tinirello, 2015: 1).

El recorte del tema tiene sus orígenes en algunos supuestos: 1) que existen obstáculos personales, familiares, comunitarios e institucionales para denunciar situaciones de violencia de género; 2) que las mujeres desconocen cuáles son las leyes que las protegen o deberían hacerlo; 3) que las mujeres no creen en las instituciones públicas en relación a la situación que atraviesan y a las respuestas obtenidas y/o esperadas.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se plantea como objetivo general de la tesis describir cuales son los obstáculos institucionales para acceder a la justicia que enfrentan las mujeres que denuncian en la “Oficina de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica y de

Género del Ministerio Público” (en adelante: OVDyG)¹, en el período comprendido desde mayo de 2018 a julio de 2019.

Tanto el recorte temporal como la elección del espacio institucional se relacionan directamente con mi inserción laboral como pasante en la OVDyG.

Si bien se profundizará más adelante acerca de las funciones y objetivos de dicha dependencia, resulta fundamental señalar que las personas acuden a la misma para solicitar alguna de las medidas de protección de persona previstas en la Ley Provincial de Santa Fe N° 11.529 de violencia familiar².

En cuanto a los objetivos específicos se apunta a:

- Indagar acerca de las categorías teóricas principales vinculadas a la problemática de la violencia contra las mujeres.
- Describir la normativa legal en que se enmarca la violencia contra las mujeres a nivel internacional, nacional y provincial.
- Analizar la lógica institucional de la OVDyG, teniendo en cuenta sus procedimientos, atención y objetivos.
- Elaborar aportes desde el Trabajo Social para la OVDyG.

En primer lugar se recopiló material bibliográfico para poder construir el marco teórico de este trabajo. Se describen los enfoques desde los que se investiga y que atraviesan esta tesina. Además se hace hincapié en las categorías centrales en relación a la problemática social señalada: sexo, género, perspectiva de género, patriarcado y violencia contra las mujeres.

En este punto, resulta imprescindible dejar en claro que el concepto elegido es el de violencia de género contra las mujeres y no el de violencia de género solamente. La elección se fundamenta en el entendimiento de la categoría “género” como una categoría no binaria, que abarca otros cuerpos y no sólo el cuerpo del hombre y el cuerpo de la mujer.

¹ Esta dependencia se encuentra ubicada en los Tribunales Provinciales de Rosario, en la zona centro de la ciudad, con dirección exacta en Balcarce 1651, abarcando la manzana completa de las calles Balcarce- Montevideo - Moreno- Pellegrini.

² Las principales medidas son: cese de hostigamiento, prohibición de acercamiento y/o exclusión del hogar. También se prevén una serie de medidas accesorias como: recupero de pertenencias, guardas provisorias, entre otras.

Si se abordara la violencia de género, también se deberían tener en cuenta otras violencias y opresiones, por ejemplo, en relación a masculinidades o identidades disidentes. A los fines de alcanzar los objetivos planteados y de delimitar un objeto de investigación es que el recorte intencional de esta Tesina en esta oportunidad se reduce a mujeres.

La Ley Provincial de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres N° 13.348, considera que el término “mujeres” comprende a *“aquellas personas que sienten subjetivamente su identidad o expresión de género mujer, de acuerdo o no al sexo asignado al momento del nacimiento, y de acuerdo a su vivencia interna e individual, incluyendo la vivencia personal del cuerpo y que puede involucrar o no la modificación de la apariencia o función corporal a través de medios farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, cualquiera sea su orientación sexual, siempre que ello sea escogido libremente”*. (Título I, Artículo 2°, decreto reg. 4028/13).

Además, si bien se intenta abordar este trabajo en clave de lenguaje no sexista, se dificulta a la hora de reproducir las normas legales e institucionales debido a la mirada sesgada del Poder Judicial con respecto al sistema sexo- género y a lo que estipulan las leyes vigentes acerca de esas categorías. Por este motivo es que se utiliza el masculino genérico en toda la escritura.

Asimismo, en este apartado se exponen brevemente aquellos documentos, revistas, libros y publicaciones seleccionados, que se aproximan de distintas maneras, al tema de interés. Se señalan también los métodos utilizados para el trabajo de campo.

Se optó por elegir métodos cualitativos como la entrevista y la observación. Por metodología cualitativa se entiende “aquella que permite no sólo ver los diferentes ámbitos, fases y momentos de una situación compleja en sí misma; sino que se muestra sensible ante determinados temas como los de las emociones, los contextos y las interacciones sociales” (Beiras, 2017: 55). Al intentar recuperar las voces de las mujeres y reconstruir parte de sus trayectorias³ se propone prestar especial atención a “los significados que los sujetos dan a los

³ Se retoma la conceptualización de Bourdieu, quien define a la trayectoria “como la serie de posiciones sucesivamente ocupadas por un mismo agente (o un mismo grupo) en un espacio en devenir y sometido a incesantes transformaciones” (Bourdieu, 2011:08).

fenómenos vividos, y la manera que narran sus experiencias vividas” (Beiras y otros, 2017: 55).

En la segunda parte, se explican los obstáculos institucionales que atraviesan las mujeres que acuden a la OVDyG para denunciar una situación de violencia enmarcada en el ámbito doméstico y/o familiar. Para ello se analizó lo observado en el trabajo de campo y las entrevistas. Simultáneamente, se tuvo en cuenta el concepto de acceso a la justicia elegido, el marco normativo - legal y el marco institucional. Éste último, es un punto clave, ya que se constituye como el espacio físico y escenario donde se desarrolló la indagación.

Ana Fernández (1999) sostiene que las instituciones están “estalladas”, porque en ellas se origina el choque entre, la multiplicidad de significaciones sociales y la transformación de imaginarios, y la pérdida de referencias de las normativas establecidas. Las instituciones definen los modos de pensar, hacer y decir de las personas, o en otras palabras: moldean la subjetividad de las mismas conforme un momento social e históricamente determinado. En esta tesina se piensa a la OVDyG en esas coordenadas.

En tercer lugar, se elaboran algunos aportes desde la mirada del Trabajo Social para la OVDyG pensando sobre todo en la instrumentalidad de nuestra profesión, en la intencionalidad de nuestras intervenciones y en cómo esos aspectos pueden contribuir para desandar los obstáculos descriptos.

Finalmente, se exponen algunas conclusiones en relación a la construcción de este trabajo final y al recorrido académico personal.

CAPÍTULO I

Enfoques y perspectivas

La presente Tesina de Grado se inclina por desarrollar una aproximación teórica, que contenga las categorías de análisis fundamentales y conceptos que giran en torno al tema elegido, para luego poder abordar a una técnica de investigación útil para producir información pertinente con los objetivos planteados. En relación a este proceso de recorrido bibliográfico y elección de estrategia metodológica, se considera que “en Ciencias Sociales, si bien contamos con una “caja de herramientas” que contiene procedimientos y técnicas para producir conocimientos, al momento del abordaje de nuestros objetos de estudio (o sea la realidad social, con toda la complejidad que ella implica), exige un proceso de reflexión teórico-epistemológico a partir del cual se definen los objetivos y se toman las decisiones metodológicas para alcanzarlos” (Añaños, 2014: 176)

Al plantear como objetivo la descripción de los obstáculos institucionales que enfrentan las mujeres, también se estará analizando en qué medida el acceso a la justicia en tanto derecho humano se encuentra garantizado y también de qué manera se materializan las políticas públicas y sociales en relación a esta problemática. En coincidencia con las palabras de Ingaramo: “El Estado como actor desarrolla políticas públicas a partir de un colectivo de funcionarios que a través de sus intervenciones inciden socialmente en relación a una problemática y actúa como marco institucional que expresa un sistema de reglas y procedimientos, influencias y dinámicas de intervención frente a las problemáticas sociales.” (Ingaramo, 2014: 99). Por esta razón y por entender a la violencia contra las mujeres como una violación muy grave de los Derechos Humanos, es que los enfoques que se adoptan para esta Tesina son: el de Derechos Humanos y el de Género pensados de manera articulada.

El aporte del enfoque de Derechos Humanos modifica la función y la visión del Derecho para el sistema democrático argentino. Los Derechos Humanos son construcciones sociales y es a partir de los mismos que todos/as somos titulares de derechos y desde donde se le atribuye al Estado la obligación de garantizar el ejercicio pleno de los derechos a los/as ciudadanos/as. Es un enfoque normativo, político y de carácter instrumental.

Retomando lo planteado por Nuria Cunill Grau (2010), las políticas públicas con enfoque de Derechos deberían tener como ejes fundantes la universalidad, la exigibilidad, la participación social, la integralidad y la progresividad. Éstos, se constituyen como estándares internacionales establecidos, por ejemplo, en el Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos (SIDH).

El enfoque de género permite llevar a cabo análisis críticos y desnaturalizar los patrones culturales que encuentran sus expresiones en diferentes ámbitos como pueden ser, el de la vida cotidiana, en el sistema judicial, en el campo de las políticas sociales, económicas, educativas, entre otros. Levin (2014) recalca la importancia de la necesaria implementación de esta visión transversal para lograr la igualdad de género no solo de manera formal sino también sustantiva.

Género y sexo: categorías de análisis

La noción de género surge de la idea de que lo “femenino” y lo “masculino” no son hechos naturales y biológicos sino construcciones culturales sobre cómo se aprende a ser mujeres y a ser varones, bajo la influencia de ideas, creencias y representaciones en cada cultura y contexto histórico determinado. Lo femenino y lo masculino se conforman entonces desde una relación mutua, cultural e histórica. Siguiendo esta línea, se pueden distinguir y reconocer algunas dimensiones que constituyen la categoría “género”.

Hablar de género es hablar de una construcción histórica, porque varía de una sociedad a otra y de una época a otra. Es una relación social, porque da cuenta de las normas que determinan las relaciones entre las personas. Es una relación de poder asimétrica, porque nos remite al carácter cualitativo de dichas relaciones. Es una categoría amplia y transversal porque las relaciones de género no están aisladas: atraviesan todo el entramado social, se articulan con otros factores como la edad, la etnia, la clase social, y otros actores sociales (instituciones, sistemas económicos, sistemas políticos, etc.).

La categoría género es empleada por primera vez para diferenciarse del término sexo, en la psicología, en su vertiente médica y en esta misma línea se señala que: “la asignación y adquisición de una identidad es más importante que la carga genética, hormonal y biológica”

(Lamas, 1995:16). A partir de este aspecto psicológico se organizan tres instancias básicas con respecto al género:

- La rotulación, atribución de género: es el momento en que se le asigna el sexo al bebé, apenas nace, sin tener en cuenta contradicciones, por ejemplo, de carga cromosómica.

- La identidad de género: la va adquiriendo el mismo/a niño/a a medida que va aprendiendo el lenguaje y es muy difícil modificarla una vez asumida. Él/ella mismo/a se autoidentifica y se asume perteneciente al grupo de lo masculino o de lo femenino. Esta cuestión se va a convertir en un filtro por el que van a pasar absolutamente todas sus experiencias.

- El papel de género: es el rol que cumple el género dentro de la sociedad, basado en construcciones históricas y sociales, aceptadas por la sociedad. Éstas legitiman lo que es femenino o masculino, y condicionan a las personas en su vida cotidiana. Al respecto, Lamas (1995) expone:

“El papel (rol) de género se forma con el conjunto de normas y prescripciones que dictan la sociedad y la cultura sobre el comportamiento femenino o masculino. Aunque hay variantes de acuerdo con la cultura, la clase social, el grupo étnico y hasta al nivel generacional de las personas, se puede sostener una división básica que corresponde a la división sexual del trabajo más primitiva: las mujeres paren a los hijos, y por lo tanto, los cuidan: ergo, lo femenino es lo maternal, lo doméstico, contrapuesto con lo masculino como lo público. La dicotomía masculino-femenino, con sus variantes culturales (del tipo el yang y el yin), establece estereotipos las más de las veces rígidos, que condicionan los papeles y limitan las potencialidades humanas de las personas al estimular o reprimir los comportamientos en función de su adecuación al género”. (Lamas, 1995: 17)

Se infiere entonces que la categoría género, hace referencia a aquellas características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas y económicas que la sociedad asigna a las personas por ser hombres o por ser mujeres, mediante, por ejemplo: la educación, el uso del lenguaje, las instituciones sociales, como pueden ser la familia, la religión, los medios de comunicación hegemónicos.

El género se constituye como un problema social porque es una construcción social y cultural propia de cada sociedad y que a la vez la condiciona. Con esto se quiere decir que dicha construcción funciona como un filtro para ver el mundo y a partir de la cual se

establecen ciertas obligaciones sociales para cada sexo, con un conjunto de prohibiciones, entre ellas, simbólicas, económicas, políticas, culturales, sociales, laborales, etc. Esto se expresa en desigualdades de diverso tipo como por ejemplo, de trato, de distribución de recursos y de oportunidades.

En cambio, la categoría sexo hace referencia al conjunto de características físicas, biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos, que los definen como hombre o mujer. El sexo viene determinado por la naturaleza, es una construcción natural con la que se nace. Ambas categorías, sexo y género, se diferencian de la sexualidad como parte integral de todo ser humano. La sexualidad refiere a cómo se viven y cuáles son las conductas y maneras en que se realizan y manifiestan las prácticas afectivas que cada persona asume como propias, siempre influidas por las pautas y reglas sociales que impone cada cultura.

Perspectiva de género

A causa de la desigualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, nace la perspectiva de género, que implica el reconocimiento y la distinción de 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: 17). Se requiere de esta perspectiva de análisis que explique y exponga la existencia de la injusticia, de su continuidad y de la implícita o inconsciente participación de las personas en esa continuidad para poder abordar decisiones pro activas, afirmativas, que puedan corregir todos estos factores constantes y silenciosos que ponen a las mujeres en desventaja frente a los hombres y frente a toda la sociedad.

La perspectiva de género es indispensable porque implica reconocer las relaciones de poder que se dan entre los géneros, casi siempre favorables a los varones como grupo social, y discriminatorias para otras identidades; que éstas relaciones han sido constituidas social e históricamente y son constitutivas de las personas; y que atraviesan todo el entramado social y se articulan con otras relaciones sociales, como las de clase, etnia, edad, preferencia sexual, religión, relaciones laborales; que no hay rasgos, características o comportamientos de personalidad que sean representativos de un sexo y no de otro. También implica reconocer que todas las personas comparten rasgos y conductas humanas, y además coexisten una gran

variedad de combinaciones entre los tres elementos principales: el sexo, los géneros, y las orientaciones sexuales.

La perspectiva de género pretende desnaturalizar, el carácter jerárquico atribuido a la relación entre los géneros y mostrar que los modelos de varón o de mujer, así como la idea de heterosexualidad obligatoria son, entre tantas, construcciones sociales que establecen formas de interrelación y especifican lo que cada persona, debe o debería y puede hacer, de acuerdo al sentido que la sociedad le carga al género.

La violencia en casa: el patriarcado puertas adentro.

Se parte de la consideración del sexo masculino como sujeto universal y el sexo femenino como subordinado. Este poder, ocupado por el varón en el orden social y familiar da origen a un sistema jerarquizado de dominación sexual denominado patriarcado. “El patriarcado es un sistema de dominación masculina que determina la subordinación de las mujeres” (Varela, 2013: s/p).

Para conceptualizar el sistema patriarcal, se retoman los aportes de Rosa Cobo Bedia (1998) que lo define “como el conjunto de relaciones sociales entre los varones, relaciones que, si bien son jerárquicas, establecen vínculos de interdependencia y solidaridad entre ellos, para dominar a las mujeres” (Cobo Bedia, 1998: 4). Este sistema mantiene alejadas a las mujeres del poder, las oprime, las relega a ámbitos específicos, les asigna estereotipos estancos, y las define socialmente a través de la imposición de creencias, valores y modos de vivir la vida, que son legitimados socialmente.

Dentro de este sistema de relaciones de poder, “la violencia forma parte del núcleo estructural del patriarcado” (Cobo Bedia, 1999: 9). Se entiende aquí, por violencia contra las mujeres aquella que “es ejercida en virtud de la opresión de nuestro género, como una manifestación de la relación de poder que existe entre hombres y mujeres, que tuvo origen en un momento remoto de la historia, se fue adecuando a los diferentes contextos y se mantiene hasta nuestros días” (Tinirello, 2017: 1).

En la misma línea, Blotta y otras autoras, exponen: “El patriarcado es un fenómeno universal, transcultural y transversal que intenta perpetuar el sistema de jerarquías naturalizando el poder del hombre y la subordinación de la mujer. El peso de estos mandatos se traduce para las mujeres en la vida cotidiana en soportar situaciones de violencia” (Blotta, 2011: 314).

Entendiendo el sentido histórico de esta relación desigual, Martínez (2009) sostiene:

“En el caso de la violencia hacia el género femenino, este abuso del ejercicio del poder se inscribe en el entramado de una cultura patriarcal que ha establecido un orden asimétrico entre varones y mujeres. (...) se puede pensar en la violencia hacia el género femenino como la trama de relaciones que se configuran históricamente a través de una constelación de prácticas discursivas y sociales violentas encarnadas en relaciones abusivas de poder por parte de los varones hacia las mujeres”. (Martínez, 2009: 92)

Por su parte Sagot (2008) afirma que la violencia contra las mujeres es la piedra angular del sistema de opresión patriarcal, funcionando como medio y como expresión de control:

“El uso de la violencia es no sólo uno de los medios más efectivos para controlar a las mujeres, sino también una de las expresiones más brutales y explícitas de la dominación y la subordinación. La posición de mujeres y hombres se organiza como una jerarquía en la que los hombres tienen control sobre los principales recursos de la sociedad y sobre las mujeres. Existen numerosos soportes ideológicos, morales, políticos, económicos y legales para el ejercicio de la autoridad de los varones sobre las mujeres. Aunque estos soportes varían histórica y culturalmente, el uso de la violencia constituye una de las formas más predominantes y generalizadas que ayudan al ejercicio de esa autoridad” (Sagot, 2008: 216)

Violencia contra las mujeres

La violencia de la que son objeto las mujeres afecta su libertad y su derecho humano a poder vivir una vida libre de cualquier tipo de violencia. Por ser mujer se es blanco de violencia simbólica, de agresiones verbales, psicológicas, físicas, económicas y patrimoniales, ambientales y sexuales. Este tipo de violencia atraviesa múltiples ámbitos: laboral, de salud,

de educación, familiar, social, en los medios de comunicación, en la legislación y en distintas prácticas aceptadas socialmente.

Se pueden señalar distintos tipos de violencia que abarcan diferentes prácticas sociales y formas de abusar del poder por distintos medios. Si bien en la legislación nacional se reconocen y conceptualizan las violencias de tipo física, sexual, psicológica y económica, se considerarán también los conceptos aportados por Silvana Martínez (2009).

“(...) la violencia sexual es la agresión que se expresa a través de comportamientos sexuales forzados, por ejemplo toda acción en que las mujeres son obligadas, inducidas o presionadas a realizar o presenciar prácticas sexuales. Incluye tanto la violación como la denigración sexual. (...) La violencia emocional es toda conducta que causa daño psicológico o emocional, tal como la degradación y subestimación permanente. Provoca una continua pérdida de autoestima y de auto respeto. Se encuentran entre éstas los insultos, amenaza, intimidaciones, críticas, burlas, entre otros. (...) La violencia económica se genera manejando los recursos de las mujeres o bien utilizándolos como manera de coartar el desarrollo personal o bien explotando a las mujeres para obtener recursos económicos. También se manifiesta controlando los gastos o restringiendo el uso del dinero y excluyendo a las mujeres de la toma de decisiones financieras.” (Martínez, 2009: 94).

La autora también distingue la violencia de tipo social y la violencia ambiental. En relación a la primera expone que “son las conductas que buscan debilitar los vínculos psicosociales de apoyo y sostén de las mujeres. Incluye acciones como el aislamiento social de sus familiares y amigos/as, impedirles trabajar, estudiar, participar en actividades sociales, entre otras” (Martínez, 2009: 94). Con respecto a la segunda, la define como “ la destrucción que los sujetos violentos realizan de elementos personales que son muy significativos para las mujeres, tales como objetos de la casa, documentación, cartas, fotos familiares, plantas, mascotas, títulos profesionales, entre otros” (Martínez, 2009: 95).

Como se mencionó anteriormente, uno de los ámbitos en donde la violencia atraviesa a las mujeres, es en el familiar. Por violencia intrafamiliar se hace referencia a “las situaciones o formas de abuso de poder o maltrato físico o psicológico, de un miembro de la familia sobre otro, o que se desarrolla en el contexto de las relaciones familiares y que ocasionan diversos niveles de daño a las víctimas de esos abusos. Puede manifestarse a través de golpes, insultos,

control económico, amenazas, chantajes, control, abuso sexual, aislamiento de familiares y amistades, prohibiciones, abandono afectivo, humillaciones o el no respetar las opiniones” (Blotta, 2011: 318). Además, las autoras señalan: “Quienes la sufren se encuentran principalmente en los grupos definidos culturalmente como los sectores con menos poder dentro de la estructura jerárquica de la familia, las variables de género y edad han sido decisivas para establecer la distribución del poder en el contexto de la cultura patriarcal” (Blotta, 2011: 318).

Aportes y soportes

Las distintas investigaciones consultadas son trabajos del ámbito latinoamericano, nacional y local, que abordan temas como la violencia contra las mujeres, el acceso a la justicia de las mismas, los obstáculos que existen en tal acceso y las respuestas obtenidas.

Aunque existe una extensa producción bibliográfica con respecto a estos puntos, a los fines de esta tesina y considerando el espacio institucional de referencia, se optó por enfocar en el material que aborde los obstáculos institucionales con los que se pueden encontrar las mujeres a la hora de denunciar. No obstante, se pudieron reconocer trabas y barreras de distintos tipos que se dan en diversos ámbitos de la vida de la mujer, que deben ser enfrentados por la misma cuando decide romper el silencio.

La bibliografía explorada, proviene en su mayoría de organismos públicos y/o estatales (como la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe o la Dirección General de la Mujer, dependiente del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat de la Ciudad Autónoma de Bs. As.), equipos de investigación (en el ámbito local el Centro de Estudios Sociales y Culturales), revistas, tesinas de grado y publicaciones de distintas unidades académicas de Argentina. Todos los trabajos hacen referencia al estado de la situación en una institución específica a partir de métodos cualitativos como la observación, entrevista en profundidad y los grupos focales.

Según el Modelo Ecológico y de la Complejidad, utilizado en muchas de las investigaciones relacionadas con la temática, la problemática de la violencia se puede analizar en profundidad a través de diferentes sistemas que interactúan al interior de la misma y en cada uno de ellos se pueden identificar trabas, facilitadores, condicionantes positivos o negativos. En relación al recorte elegido, los subsistemas en donde podemos ubicar los

obstáculos institucionales son dos: “el exosistema (la comunidad más próxima, instituciones, medios de comunicación, órganos judiciales), el macrosistema (contexto más amplio, sistemas de creencias, de estilos de vida, culturas, subculturas, patrones generalizados)” (Beiras, 2017: 57)⁴.

En el primero es donde habitualmente “se reproducen contra las mujeres, prácticas de discriminación, impunidad y violencia, sostenidos en modelos de masculinidad y machismo presentes en el nivel más extenso; social”. (Basso, 2017: 49). Un claro ejemplo son las campañas publicitarias sexistas en los medios masivos de comunicación, como la televisión, que aún hoy en día siguen atribuyendo a las mujeres características, capacidades, y/o aptitudes, consideradas parte de su propia naturaleza.

En el segundo, encontramos distintos valores, creencias, actitudes y representaciones culturales que están inscriptos en este subsistema y presentes en el imaginario de la sociedad, que perpetúan o legitiman la violencia contra las mujeres. En este subsistema se pueden reconocer dos ejes de interacción: los arraigados valores patriarcales y la aceptación social de la violencia como forma válida de relacionarse. En este nivel se observan como factores causantes y perpetuantes de la violencia: “la impunidad de las conductas violentas, la tolerancia frente a la violencia, relaciones desiguales de poder, abusos de poder, violencia estructural, simbólica e institucional, estereotipos de género y políticas públicas sexistas” (Basso, 2017: 49)

Los obstáculos institucionales que enfrentan las mujeres que sufren violencia en el ámbito familiar o de pareja, se reconocen en muchas de estas investigaciones como un eslabón más de un largo proceso, como circunstancias (casuales o no) que atraviesan una ruta crítica que ellas mismas transitan⁵. Se los identifica como una serie de factores que inhiben a

⁴ De acuerdo a este eje epistemológico se pueden diferenciar tres subsistemas más aparte de los ya mencionados: “el microsistema (contexto más próximo, relaciones directas, familia), el mesosistema (relaciones entre el microsistema y las relaciones de trabajo, de amistad, servicios sociales), (...) y el cronosistema (historia de experiencia personal del individuo, espectro de factores históricos de desarrollo e interacción en el microsistema)” (Beiras, 2017: 57).

⁵Según Sagot (2000), la ruta crítica: “es un proceso que se construye a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones. Este es un proceso interactivo constituido tanto por los factores impulsores e inhibidores relacionados con las mujeres afectadas y las acciones emprendidas por éstas, como por la respuesta social encontrada, lo que a su vez se convierte en una parte determinante de la ruta crítica. En ese sentido, con el concepto de ruta crítica se reconstruye la lógica de las decisiones, acciones y reacciones de las mujeres afectadas, así como la de los factores que intervienen en ese proceso.” (Sagot, 2000: 89).

la mujer al momento de radicar una denuncia y/o obstruyen el hecho de llevar adelante un proceso judicial.

Esta ruta, comienza cuando la mujer decide romper el silencio, cuando puede poner en palabras la situación que está atravesando y de esta manera pone en conocimiento a alguien más acerca de su situación, ya sea una persona de su ámbito familiar o cercano, sea acudiendo a algún servicio comunitario u organización no gubernamental, o sea ante alguna institución de carácter público y/o estatal. Estos procesos están constituidos por distintos factores que se relacionan entre sí y que por medio de diferentes dinámicas, impulsan, inhiben y/o precipitan a la persona a manifestar lo que le pasa, lo que le hacen y lo que sufre. Estos caminos no son lineales, sino fragmentados, porque generalmente son iniciados, paralizados, retomados o abandonados por completo.

La reconstrucción de esta ruta en tanto caminos reales transitados por las mujeres, en todas las investigaciones fue trabajada a partir de los relatos de ellas mismas, desde sus miradas y experiencias vividas.

En relación a la búsqueda de Tesinas de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social en la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de Rosario, abocadas a esta temática, se recuperan dos, que se aproximan al tema de interés más amplio de la violencia en contra de la mujer, pero no se detienen en los obstáculos que atraviesan las mujeres al momento de querer denunciar.

En una de ellas, se parte desde el discurso propio del espacio institucional (Centro de Asistencia a la Víctima y Comisaría de la Mujer) y de las intervenciones que el personal de dichas instituciones en sus relatos dicen llevar a cabo. Sólo en el apartado de conclusiones se mencionan como “aspectos a mejorar”, algunos puntos⁶ que se acercan más al tema de investigación, sin profundizar en ellos y explicitando algunas líneas de acción frente a los mismos.

⁶ La autora señala que algunos de éstos son” 1-En muchas ocasiones estas mujeres son atendidas por personal judicial o policial inexperto. 2-Muchas veces son revictimizadas por malos tratos por parte de los profesionales. 3-Numerosas mujeres desconocen la Ley y los derechos que les otorgan.4-No hay mecanismos de seguimiento adecuados que permitan verificar el cumplimiento de las sanciones. 5-Falta de coordinación entre el fuero penal y civil, perjudicando de esta manera a las mujeres que piden ayuda, las cuales no obtienen una respuesta integral para su problemática. 6-Existen prejuicios y no hay suficiente capacitación de los profesionales que trabajan con las mujeres- 7-Escasez de recursos, ya que la mayoría de las leyes de violencia familiar no fueron acompañadas de presupuestos vinculados a la gravedad y complejidad del problema.8-Falta de estadísticas sobre casos de violencia contra la mujer, indispensable para una planificación de política.” (Lanzon, 2008: 73)

En la otra Tesina, se apuntó a la problematización de los modos de intervención de las Trabajadoras Sociales del Programa de Atención y Prevención de la Violencia de Género del Área de la Mujer de la Municipalidad de Rosario. En este marco se reconocen en los relatos de las profesionales entrevistadas, “obstáculos y facilitadores para la intervención del Trabajo Social”. Es decir, se hace referencia a que son trabas para la intervención profesional, pero no se las reconoce como dificultades específicas que principalmente enfrentan las mujeres para acceder a la justicia. Se señala que: “Es fundamental que la recepción de las denuncias sean efectivamente una puerta de acceso a las dependencias del Estado que dan tratamiento a esta problemática específica, y el inicio de un proceso que pueda llevar a la mujeres a quebrar con el círculo de violencia” (Fernández, 2012: 78). En ese sentido, una de las Trabajadoras Sociales entrevistadas expresa en relación al trabajo con otras instituciones:

“Otro obstáculo importante es la escasa sensibilización de los organismos con los cuales nosotras nos vemos inevitablemente obligadas a trabajar, por ejemplo la instancia policial. Tenemos muchas dificultades para trabajar con algunas seccionales de policía porque aún persisten, están enraizadas algunas prenociones o prejuicios en relación a lo que es la violencia de género, y donde hay una mirada muy patriarcal de lo que son las relaciones sociales, que se traduce fundamentalmente cuando las mujeres van a hacer la denuncia: la primera constancia de que se van de la casa no por abandono sino por la violencia; comentarios como “usted qué le hizo?”, “no, pero si él es bueno con todo el mundo ¿cómo le va a pegar a usted?”; o hacer esperar cuatro horas a una mujer, que ha hecho muchas denuncias y después ha vuelto con su marido, como forma de castigo, o ni siquiera tomarle la denuncia “si total después vuelve”: éste es un obstáculo muy importante” (Fernández, 2012: 77).

También se hace referencia a las instancias judiciales como otro eslabón en el abordaje de situaciones de violencia: “el acceso a Tribunales es muy lento y frustrante para las mujeres, ya que los tiempos y las prioridades de estas instancias no coinciden con los de las mujeres, que necesitan rapidez en las respuestas” (Fernández, 2012: 79). Al respecto, una de las Trabajadoras Sociales expresa en esa investigación:

“Otro obstáculo está en Tribunales; nosotras creemos que son muchos los motivos de esta situación, uno de ellos es que al haber muchos casos de violencia, se prioriza cuando

hay signos de violencia física, cuando hay violencia psicológica no se valida, salvo cuando por ejemplo se viola la prohibición de acercamiento. En las primeras presentaciones muchas veces nos cuesta que sean tomadas o las ubiquen en un lugar de importancia. Generalmente se está yendo a Tribunales tres o cuatro veces a la semana, porque es todo muy burocrático, no las presentaciones sino hasta que el juez se expida con el oficio, generalmente si van las mujeres les dicen que no se puede hacer nada, y esto les queda a las mujeres, en el relato se puede ver esto” (Fernández, 2012: 79)

Trabajo de campo

El trabajo de campo de esta Tesina incluye: observación participante, entrevistas y recolección de material bibliográfico. Si bien estas técnicas se podrían llevar adelante por separado, en este caso se desarrollaron casi simultáneamente como parte de un proceso de exploración y aprendizaje. En consonancia a este proceso, se recuperan las palabras del compañero, Facundo Zamarreño (2019), en relación al trabajo de campo: “los diálogos y sus productos, la experiencia situada, el bagaje teórico y el recorrido académico personal se encuentran en permanente atravesamiento en el desarrollo del trabajo, así como la idea que la investigación en sí misma es un acto político” (Zamarreño, 2019: 4)

Para alcanzar los objetivos planteados en este trabajo, los insumos principales fueron la observación en la institución y las entrevistas realizadas a mujeres que denunciaron ser objeto de situaciones de violencia en el ámbito familiar o de pareja ante la OVDyG. Las entrevistas recuperadas fueron tomadas personalmente. En ese contexto de recepción y toma de la denuncia, se recabaron los datos para confeccionar la solicitud de la medida de protección, y simultáneamente se realizaron las preguntas pertinentes para poder identificar con qué obstáculos se toparon las denunciantes en el ámbito policial o del poder judicial.

Para Taylor y Bogdan (1992) las entrevistas cualitativas son flexibles, dinámicas, abiertas y desestructuradas. “Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista.” (Taylor y Bogdan, 1992: 1).

La entrevista que se realizó en cada situación fue de tipo no estructurada y a partir de algunas pocas “preguntas guía” que funcionaron como disparadores para propiciar un diálogo con la mujer. Se tuvieron en cuenta tres ejes:

- 1) Denunciantes que se autoperciben como mujeres.
- 2) Denuncias que expongan situaciones de violencia en su contra y en cualquiera de sus manifestaciones (física, verbal, psicológica, social, ambiental), entendiendo el género como factor central por todo lo fundamentado anteriormente.
- 3) Que el vínculo que las une o unía al agresor sea de pareja, ex pareja, convivientes o no; entendiendo que la violencia familiar tiene un género y es el femenino⁷.

Respecto al último punto, se recuperan los aportes de Elizabeth Jelin, quien manifiesta que la cara oculta de las relaciones intrafamiliares es la violencia doméstica y sus diversas manifestaciones. La autora expone que históricamente las víctimas de este tipo de violencia fueron y son las mujeres en la relación conyugal, las niñas y en menor medida los niños en la relación familiar y como víctimas de otros adultos. En la misma línea, otras autoras aportan que quienes sufren este tipo de violencia “se encuentran principalmente en los grupos definidos culturalmente como los sectores con menos poder dentro de la estructura jerárquica de la familia, las variables de género y edad han sido decisivas para establecer la distribución del poder en el contexto de la cultura patriarcal” (Blotta, 2011: 318).

La observación participante, en palabras de Guber “es el medio ideal para realizar descubrimientos, para examinar críticamente los conceptos teóricos y para anclarlos en realidades concretas, poniendo en comunicación distintas reflexividades” (Guber, 2001: 62). La autora también afirma que utilizar esta técnica “garantiza la confiabilidad de los datos recogidos y el aprendizaje de los sentidos que subyacen a dichas actividades” (Guber, 2001: 56). En esta oportunidad, la observación se llevó adelante en la OVDyG, intentando recuperar la dinámica institucional, su día a día, sus procedimientos y circuitos cotidianos.

“Las instituciones sociales son organizaciones específicas de política social, aun cuando se presenten como organismos autónomos y estructurados en torno a normas y

⁷ Quedan por fuera de este recorte, y no por eso menos importante, el gran número de denuncias a raíz de agresiones que provienen de: hermanos, padres, jefes, vecinos, compañeros de trabajo u otros varones del círculo social de las mujeres que denuncian.

objetivos manifiestos, son parte de la red, del tejido social implementado por las clases dominantes para atrapar el conjunto de la sociedad. Se organizan como mediaciones de las clases dominantes para desarrollar y consolidar el consenso social necesario a su hegemonía y dirección sobre los procesos sociales. Por medio de ellas ciertos sacrificios inmediatos pueden ser consentidos, sin que la dominación y la acumulación sean afectadas en lo esencial” (Faleiros, 1986: 19).

CAPÍTULO II

Marco legal: ámbito internacional, nacional y provincial.

La violencia contra las mujeres se traduce en una de las mayores violaciones de los derechos humanos en la actualidad, con carácter epidémico porque adquiere dimensiones cuantitativas alarmantes, y de dominio público principalmente porque, en nuestro país, el Estado asume como compromiso constitucional, a través de diferentes normas y tratados erradicar sancionar y prevenir todos los tipos de violencia contra la mujer.

La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1979, entrando en vigor como tratado internacional en 1981 tras su ratificación por 20 países. En Argentina esta Convención se ratifica y registra bajo la Ley Nacional N° 23.179 en el año 1985. En la Convención no se menciona la “violencia contra las mujeres”. Se entiende por discriminación contra la mujer: *"toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera"*.

En esta definición, queda incluida la violencia basada en el sexo, es decir la que es en contra de la mujer por el hecho de serlo. Todos los Estados que adhieran a esta convención se comprometen a llevar adelante todas las medidas necesarias *"para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizarle el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre"* (CEDAW, Parte I, art 3). Las “medidas” que menciona la Convención deberían aplicarse en distintas esferas vinculadas a los derechos culturales, sociales, políticos y económicos de las mujeres, como pueden ser la esfera de la educación, de la atención médica, del empleo, de las relaciones de matrimonio y familiares, de la vida de la mujer rural, entre otras.

En relación con el eje de interés de esta tesina, la CEDAW manifiesta que toda mujer tiene *"derecho a un recurso sencillo y rápido ante los tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos"* (Capítulo II, art 4, inciso g). En la misma línea en el

Capítulo III de los “Deberes de los Estados”, se explicita que se deben *“establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el accesos efectivo a tales procedimientos”*, así como también que se establezcan los mecanismos necesarios para que la mujer perciba un resarcimiento, reparación del daño u otras compensaciones justas.

Otro instrumento jurídico es la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer: “Convención Belém 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. Reconoce como violencia contra la mujer a: *“cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”*, quedando incluida en la definición la violencia de tipo física, sexual, psicológica y económica.

Esta Ley, estipula que los Estados Partes deben reconocer que la violencia en contra de las mujeres impide y anula el ejercicio de sus derechos. Asimismo se destaca el hecho de que se define a los responsables de los actos violentos y a los ámbitos en donde pueden desarrollarse, lo que deja en claro que el Estado debe ocuparse también de la violencia que tiene lugar en el ámbito privado. Se menciona explícitamente al género como base de la violencia, lo que es fundamental porque esta noción “es la que permite comprender la estructura jerárquica que subyace a estos hechos” (Tinirello, 2017: 11).

La Convención Belém do Pará, al distinguir los ámbitos en donde se reconoce la violencia contra la mujer, explicita que la misma puede tener lugar *“dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual”* (Capítulo 1, art 2, inciso a).

“La violencia doméstica va más allá de las cuatro paredes de un hogar, incluyendo relaciones de noviazgo, pareja (con o sin convivencia) o los vínculos con ex-parejas, ya que el espacio doméstico no se circunscribe a la casa u hogar, sino que está delimitado por las interrelaciones de los contextos privados” (Blotta, 2011: 319).

En lo que compete al ámbito nacional existen distintas leyes vinculadas a esta problemática: Ley nacional N° 24.417 “Protección contra la violencia familiar” de 1994 y su ratificación a nivel provincial bajo el N° 11.529⁸; Ley nacional N° 26.485 “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales” del 2009, que en nuestra provincia se ratifica bajo el N° 13.348 en el 2013. De acuerdo al interés de este trabajo, se profundizará en relación a esta última -Ley N° 26.485-, teniendo en cuenta que se constituye, de manera formal, como la norma básica y principal de la OVDyG.

En la Ley, que sigue los lineamientos de la Convención Belém do Pará, se destacan algunos puntos importantes como:

- se detallan explícitamente los tipos de violencia y los ámbitos en los que se manifiestan.
- se resalta el factor fundamental que subyace a los hechos de violencia: la relación desigual de poder.
- se introduce la noción de integralidad en la protección, que incluye la prevención, la investigación, la sanción y la reparación.

La Oficina de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público.

El 8 de mayo de 2018, con el objetivo de materializar la Ley 26.485 la Corte Suprema de Justicia de Santa Fe pone en funcionamiento la “Oficina de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público”.

Físicamente esta dependencia se encuentra dentro de los Tribunales Provinciales de la Ciudad de Rosario sobre el corredor paralelo a calle Moreno. Respecto a la señalización y

⁸ En esta Ley se hace referencia a las medidas autosatisfactivas que la persona puede solicitar, como la exclusión del hogar del agresor, la prohibición de acceso del mismo a los lugares que se encuentre la “víctima”, el reintegro al domicilio por parte de la persona agredida. No se contemplan sanciones penales si el agresor no respeta la medida, sino que se señala, se impondrán “trabajos comunitarios” a éste. Asimismo se menciona que el Magistrado que intervenga (en la investigación en cuestión, el Tribunal Colegiado de Familia) debe disponer las medidas “a fin de brindar al agresor y/o al grupo familiar asistencia médica - psicológica gratuita a través de los organismos públicos y entidades no gubernamentales con formación especializada en la prevención y atención de la violencia familiar y asistencia a la víctima”. En último lugar, se alude a la responsabilidad y obligación de los “servicios asistenciales, sociales y educativos, públicos o privados; los profesionales de la salud, y todo otro funcionario que en razón de sus funciones accedan al conocimiento de una situación de violencia familiar, deberán efectuar la presentación del caso ante el Ministerio Público el que actuará en forma inmediata”.

cartelería, desde el ingreso al edificio hasta la puerta de dicha Oficina, sólo se visualiza un cartel de pie que señala: “Violencia Familiar - horarios de atención de 7.15 a 20.00 hs”.

Las principales funciones de esta Oficina son: asesorar jurídicamente y presentar ante el juzgado correspondiente los pedidos de medidas cautelares de protección⁹ que realizan las personas que atraviesan una situación de violencia de género y/o doméstica. La OVDyG cumple sus funciones tanto para hechos de violencia contra las mujeres y además para cualquier caso de violencia familiar y/o de género. En cuanto a los antecedentes más recientes se pueden señalar:

- En el año 2010 la Corte Suprema de Justicia de Santa Fe dispuso la creación de la “Unidad de Información y Atención de Víctimas y Denunciantes del Ministerio Público Fiscal”. Para ese entonces se recepcionaban denuncias penales de cualquier tipo (por ejemplo accidentes de tránsito o robo) y también por violencia familiar.

- En el año 2014 la denominación de esta Unidad cambia a “Oficina especializada en la atención de víctimas de violencia doméstica y/o de género” absorbiendo sólo denuncias por violencia familiar, en el marco de la Ley Provincial N° 11.529 y coincidiendo con la creación de los Centros Territoriales de Denuncias¹⁰, que descomprimieron el gran flujo de denuncias penales que se recibían hasta el momento.

- El reciente cambio de nombre, ahora “Oficina de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público”, y el establecimiento de sus objetivos a partir del 2018, marca un quiebre ya que en adelante se establece cumplir funciones ante cualquier modalidad de violencia doméstica y/o de género (psicológica, física, sexual, económica) y cualquiera sea el ámbito en donde se desarrolle (familiar, laboral, civil, institucional, etc). En

⁹ Las medidas solicitadas son: 1) ordenar la prohibición de acercamiento a la persona que comparece, 2) ordenar al presunto agresor el cese de los actos de hostigamiento, perturbación y/o intimidación, 3) ordenar la restitución inmediata de los efectos personales de la persona que comparece, 4) disponer que se brinde asistencia médica o psicológica ante el organismo que corresponda, 5) ordenar medidas de seguridad en el domicilio de la persona, 6) ordenar la exclusión del hogar del agresor, y en su caso, el reingreso de la persona agredida, 7) el acompañamiento de la persona por la fuerza pública para retirar sus efectos personales, 8) fijación de cuota alimentaria, 9) suspensión provisoria de régimen de visitas, 10) disponer el inventario de los bienes, propios y gananciales, 11) prohibir al agresor disponer bienes de la sociedad conyugal. (De Luca: 2018)

¹⁰ En la página web oficial de la provincia de Santa Fe se describe a los Centros Territoriales de Denuncias como “organismos de la administración pública provincial que gestionan un sistema de atención, orientación y recepción de denuncias relativas a hechos delictivos o contravenciones en el marco de faltas provinciales”. Fuente: [https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/198367/\(subtema\)/93821](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/198367/(subtema)/93821) . La puesta en marcha de estos organismos, se traduce en una descentralización de la administración pública para la recepción de denuncias de delitos o faltas. La proximidad territorial para que la población pueda acceder (hay un Centro Territorial por cada distrito de la ciudad) y el asesoramiento por parte de personal capacitado son dos aspectos fundamentales.

consecuencia, se presentan escritos y peticiones ante cualquier fuero, menos el penal, es decir: fuero familiar, fuero civil y comercial, y fuero laboral.

Lineamientos teóricos. Objetivos y funciones

Para el desarrollo de este apartado el material que se pudo recopilar fue por medio de distintos escritos, documentos, decretos y resoluciones internas de la OVDyG, apoyados en estadísticas, en la Convención De Belém Do Pará y en los deberes que establece ésta respecto de los Estados Partes. No hay información pública disponible.

En estos documentos, se hace referencia a que la violencia doméstica o intrafamiliar constituye un fenómeno de la vida social presente en todas las sociedades a escala mundial, mientras que la violencia contra la mujer es un aspecto de la violencia doméstica que ha permanecido oculto durante siglos y por ello ausente como tema de abordaje por las políticas públicas de los Estados. Asimismo, se resalta que la violencia de género no es equivalente a violencia doméstica, ya que hablar de la primera es asumir una nueva conceptualización del problema, diferente a la planteada desde el modelo patriarcal. Se señala que hablar de violencia familiar, intrafamiliar, de pareja, doméstica u otros términos convierten el contexto relacional en lo sustantivo del fenómeno, desenfocando así las claves epistemológicas que permiten comprenderlo en lo que tiene de específico y diferente a otras violencias¹¹.

La OVDyG define a la violencia doméstica como *“aquellas conductas agresivas que los miembros de un grupo familiar y/o convivencia ejercen sobre otros miembros de este mismo grupo, en las que el sexo del sujeto activo y pasivo es irrelevante, ya que puede ser uno u otro, tanto hombres como mujeres. Se incluyen también las conductas agresivas ejercidas sobre personas amparadas en cualquier otra relación por cuya razón se encuentren integradas en el núcleo de la convivencia familiar y las ejercidas contra personas que “están ingresadas en centros públicos o privados debido a su especial vulnerabilidad”¹²”*.

Por violencia de género la OVDyG entiende: *“aquellas conductas agresivas ejercidas por los hombres contra las mujeres, por el mismo hecho de serlo, y que se encuentran*

¹¹Fuente: documento interno de la OVDyG, sin título, año 2018.

¹² Fuente: documento interno de la OVDyG, sin título, año 2017.

enmarcadas dentro de una relación de poder, de dominio y de discriminación de los hombres sobre las mujeres, lo que supone una vulneración de sus derechos fundamentales”.

Otros de los documentos que fue de gran utilidad para esta tesis, fue un artículo facilitado por una compañera y empleada de la OVDyG, publicado en la Revista del Colegio de Magistrados y Funcionarios del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe. En el mismo se señala que conforme a las leyes de protección integral, esta Oficina tendría entre sus principales funciones las de garantizar:

“1) el asesoramiento y patrocinio jurídico especializado en materia de violencia de género contra las mujeres; 2) la gratuidad de las actuaciones y del patrocinio letrado; 3) la obtención de una respuesta oportuna y efectiva; 4) la obtención de medidas cautelares de protección y el control de su efectivo cumplimiento; 5) la información a la víctima sobre el estado del proceso y su participación como parte; 6) la perspectiva de género como base del asesoramiento y patrocinio; 7) el respeto por los principios especiales en materia de prueba previstos en la ley; 8) la intervención ante todos los fueros judiciales, mediante el procedimiento previsto para cada rama del derecho, de acuerdo al tipo y modalidad de la violencia denunciada; 9) la intervención en cuestiones conexas con los hechos de violencia, como las relativas al mantenimiento y cuidado de los hijos, al régimen de bienes en el matrimonio, etc 10) el seguimiento del procesos hasta su finalización y efectiva ejecución 11) la atención en días y horas inhábiles, a los fines de garantizar la obtención de medidas de urgencia en casos de peligro inminente; 12) la conformación de equipos interdisciplinarios para la elaboración de informes de riesgo, utilizados para evaluar el tipo de medida a solicitar y como prueba ante el fuero que corresponda” (De Luca, 2018: 83).

Dinámica institucional. Procedimientos y atención.

En cuanto a la dinámica diaria de la OVDyG existen diferencias entre el turno mañana y turno tarde. En el presente trabajo solo se hará referencia al matutino por ser el turno en el cual se desempeñan personalmente tareas laborales y en el que temporalmente se realizó la investigación para ésta tesina.

Las personas que llegan por la mañana, recorren un “circuito” que a los fines de este trabajo, se eligió diferenciar en tres momentos.

El primer contacto de las personas con la OVDyG es por medio de la “Mesa de Entrada”. Este momento inicial consiste en una entrevista breve con la persona, en donde el objetivo es identificar si la misma debe resolver su inquietud y/o solicitud en la mencionada oficina o debe ser derivada a otra¹³. Se le realizan algunas preguntas puntuales tales como: a quién quiere denunciar (para identificar el vínculo familiar y/o de pareja); por qué motivo (para identificar de qué tipo de violencia fue objeto), cuando sucedió por última vez; si convive o no con esta persona; si se encuentra lesionada/o, si el denunciado/a tiene armas de fuego; si el denunciado/a consume drogas o alcohol; si denunció estos hechos previamente en alguna comisaría o Centro Territorial de Denuncias (de ser así, el operador actuante realiza fotocopia de la misma) y por último que medida de protección quiere solicitar.

En el segundo momento, cuando se reingresa a la Oficina, otro/a operador/a es quien va a realizar más preguntas para completar la declaración. Como se mencionó anteriormente, la persona puede llegar con una copia de denuncia o exposición civil proveniente de alguna Comisaría o CTD o sin ella. De ser el caso, se procede a ratificar dicha denuncia y/o exposición, y a realizar algunas preguntas más, para concluir la petición de la medida de protección. En caso de la que persona denunciante se haya dirigido directamente a la OVDyG se confeccionará el escrito desde cero.

Las pautas que se plantean desde la OVDyG en relación a este momento se vinculan con poder plasmar en el escrito el último hecho de violencia que haya sufrido la persona, describiendo de qué manera sucedió con la mayor cantidad de detalles posibles.

En primer lugar, se recopilan todos los datos personales: nombre y apellido, DNI, edad, ocupación, estado civil, teléfono, domicilio y en el caso de vínculos de pareja o ex pareja, si tiene o no hijos en común con la persona a la que va a denunciar. Luego se comienza con la descripción de los hechos.

En todas las declaraciones se realizan preguntas pre establecidas en un modelo de denuncia compartido por los y las operadores/as. No obstante, muchas veces las respuestas a

¹³ Ejemplo más corriente es cuando las personas deben dirigirse a la Defensoría Civil ya que se acercan con la intención de iniciar un régimen de visitas de sus hijos/as o la cuota alimentaria para los mismos.

esas preguntas surgen espontáneamente del relato de la persona¹⁴. Al final del escrito se explicita la medida de protección que la persona solicita al Juzgado correspondiente. Se establece desde las autoridades de la OVDyG que esta instancia de declaración dure entre quince o veinte minutos.

Seguidamente, el o la denunciante retorna al pasillo, debe esperar a que le indiquen qué Tribunal Colegiado de Familia se le asignó por sorteo y dirigirse hacia el mismo. Si él o la dicente se encuentra lesionado/a visiblemente o con dolores a causa de las agresiones, se imprime un oficio para que las lesiones sean constatadas en el mismo momento, en la oficina de Reconocimiento Médico, ubicada en el tercer piso del Tribunal.

El tercer momento, se inicia nuevamente con la espera en la puerta de la Secretaría de Violencia Familiar del Juzgado de Familia asignado por sorteo. Las personas deben aguardar que el Tribunal de dicho Juzgado se ponga en conocimiento de la situación y emita una resolución, otorgando o no la medida de protección solicitada.

Obstáculos institucionales para acceder a la Justicia: por fuera y por dentro de la OVDyG

A partir de la observación y de los relatos de las mujeres recuperados de las entrevistas, se esclarecieron algunos obstáculos que tienen que ver con problemas normativos o de la dinámica institucional y otros que se vinculan con la falta de formación específica del personal. Todos se conectan entre sí en algún punto y al mismo tiempo unos se desprenden de otros. Resulta importante aclarar que se decidió incluir también las actuaciones de otras instituciones como son: Centros Territoriales de Denuncia y Comisarías ya que surge en el relato de las propias mujeres.

Los siguientes puntos se identifican como barreras porque dificultan el acceso a la justicia, a una respuesta oportuna, rápida y eficaz para la mujer, la revictimizan y muchas veces terminan convirtiéndose en objeto de violencia institucional. Se suman a estas barreras

¹⁴ Las preguntas pueden ser: si el denunciado ¿consume algún tipo de droga y/o alcohol? ¿posee armas de fuego? ¿posee antecedentes penales? También se interroga acerca de si es la primera vez que realiza una denuncia en contra de esta persona, si es la primera vez que solicita una medida de protección, si recibió asesoramiento por parte de algún organismo público, privado u ONG, si tiene expediente o denuncia en algún Juzgado de Familia y/o Defensoría Civil; si hay pruebas o testigos que avalen sus dichos.

aquellas que son de tipo geográficas en tiempo y distancia, pensando en las mujeres que llegan a Tribunales desde los barrios ubicados en la periferia de la ciudad, en localidades aledañas a Rosario¹⁵ y en las mujeres provenientes de zonas rurales.

Acceso a la justicia como Derecho Humano

Existen una gran cantidad de conceptos de “acceso a la justicia”, por lo que, para delimitar el objeto del trabajo, fue de mucha utilidad clasificarlos en dos grandes grupos (Tinirello: 2011):

- 1) conceptos “restringidos” que incluyen todas las definiciones que se limitan a la actuación del Poder Judicial. En este grupo están aquellos que describen el acceso a la justicia como un derecho complejo y como la posibilidad de arribar y sostener todo el proceso judicial¹⁶. También hay definiciones que sólo hacen referencia a la posibilidad de llegar a la instancia judicial y contar con los medios necesarios para iniciar la misma, pero no se menciona nada acerca del desarrollo y sostenimiento de tal proceso.¹⁷
- 2) conceptos “amplios” que incluyen otros aspectos que van más allá de la actuación del Poder Judicial. Dentro de este grupo hay nociones que exceden lo estrictamente jurídico y, por ejemplo, entienden el derecho de acceder a la justicia como el acceso a las políticas públicas de todo tipo; como el establecimiento de relaciones sociales más justas¹⁸; o como herramienta para modificar las relaciones sociales de poder¹⁹.

¹⁵ Un importante número de mujeres se trasladan desde las localidades de Fighiera, Villa Gobernador Gálvez, Casilda, Arroyo Seco, Roldan, Funes, Ibarlucea, Granadero Baigorria, San Lorenzo, Capitán Bermudez, Timbúes, exclusivamente para denunciar la situación de violencia de género por la que se ven atravesadas.

¹⁶ Ejemplo: “El acceso a la justicia, entendido como el derecho a conocer los derechos y los medios para ejercerlos; llegar a los tribunales contando con la asistencia gratuita de un abogado, contar también con los medios para sostenerse a lo largo del proceso judicial y tener un sistema judicial independiente y eficaz que llegue a pronunciamientos justos en tiempos prudenciales, es un derecho y el Estado tiene la obligación de garantizarlo” (ELA, 2008: 2)

¹⁷ Ejemplo: “El Instituto Interamericano de Derechos Humanos ha definido el acceso a la justicia como la posibilidad de que cualquier persona, independientemente de su condición, tenga la puerta abierta para acudir a los sistemas de justicia si así lo desea (...) a sistemas, mecanismo e instancias para la determinación de derechos y la resolución de conflictos” (Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2011: 61)

¹⁸ Ejemplo: “... el aspecto material de lucha por el establecimiento de relaciones sociales que puedan ser calificadas como justas o las “acciones direccionadas a la realización de la justicia social...” (III Congreso de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas, 2008: 150)

¹⁹ Ejemplo: “instrumento para la transformación de las relaciones de poder que perpetúan la exclusión, la pobreza y la subordinación de grupos tales como mujeres, presos, indígenas, migrantes, discapacitados, menores, ancianos, población de bajos ingresos, etc” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2005: 7)

Además, dentro de este grupo hay concepciones que entienden este derecho como el medio para resolver conflictos jurídicos o restituir derechos vulnerados²⁰.

Para alcanzar los objetivos planteados, la concepción utilizada es más cercana al grupo de “conceptos restringidos” de Tinirello (2011) quien define el acceso a la justicia en relación a la violencia contra las mujeres, como: “la efectiva posibilidad de las mujeres de acudir al Poder Judicial ante una situación de violencia basada en el género y a obtener por parte de éste una resolución justa y oportuna que prevenga o haga cesar esos hechos y repare sus consecuencias” (Tinirello, 2015:1).

Si bien esta noción incluiría hasta el final del procedimiento, porque menciona una “resolución”, se elige retomarla porque abarca solamente las actuaciones del Poder Judicial y sobre todo, porque el objeto de este trabajo se ubica en esa primer parte del “acudir”, en esa “llave” para ingresar a los Tribunales, para acceder a la justicia. El Tribunal sigue siendo el lugar al que las personas acuden cuando perciben que sus derechos son vulnerados, es el mecanismo institucional dispuesto por el Estado más importante, del que se espera una intervención y una respuesta.

Garantizar el ejercicio de este derecho para todas las personas, en igualdad de condiciones, es el principio fundamental para poder ejercer, en este caso, el derecho a vivir una vida libre de violencia y/o cualquier otro derecho. Acceder a la justicia es derecho y es medio. Se quebrantaría esa garantía si alguna persona ve limitado su derecho a iniciar una acción jurídica por razones de etnia, clase, género, condición social, dinámicas institucionales, o cuestiones de cualquier naturaleza. Es decir, cualquier obstáculo que decante en que la persona tenga dificultades para ingresar al sistema, decida no iniciar la acción, no continuarla y/o sostenerla, estaría violentando su derecho de acceder a la justicia.

No obstante, se considera que el derecho de acceso a la justicia se ubicaría entre esas dos nociones de “amplios” y “restringidos” y que abarca muchas otras instancias públicas, estatales, también vinculadas al diseño, ejecución y monitoreo de políticas públicas y sociales.

²⁰ Algunas incluyen todo tipo de procedimiento sea formal o no formal y otras sólo se limitan a instancias estatales (administrativa y judicial). Lo que se señala es que todas engloban otras instancias además de la judicial y se refieren a respuestas puntuales frente a problemas jurídicos.

“El derecho de acceso a la justicia es un derecho humano fundamental en un sistema democrático de gobierno que tenga por objeto garantizar los derechos de todas las personas por igual. Cuando otros derechos son violados, constituye la vía para reclamar su cumplimiento ante los tribunales y garantizar la igualdad ante la ley. El acceso a la justicia tiene un doble significado: en un sentido amplio se entiende como garantía de la igualdad de oportunidades para acceder a las instituciones, los órganos o los poderes del Estado que generan, aplican o interpretan las leyes y regulan normativas de especial impacto en el bienestar social y económico. Por otro lado, el acceso a la justicia también incluye el conjunto de medidas que se adoptan para que las personas resuelvan sus conflictos y protejan sus derechos ante los tribunales de justicia.”(Blotta, 2011: 312)

El derecho de poder acceder a asesoramiento jurídico y a patrocinio letrado, de manera totalmente gratuita, para solicitar la medida de protección ante el fuero que corresponda, es un punto de referencia en esta Tesina porque es hasta esa instancia que actúa la OVDyG y porque es un derecho que debe ser garantizado según la Ley 26.485.

Obstáculos institucionales: por fuera y por dentro de la OVDyG

El primer obstáculo es la **multiplicidad de fueros que intervienen** ante una situación de violencia de género denunciada porque dificulta una respuesta integral y porque revictimiza a la mujer. Por ejemplo, ante un hecho de violencia sexual en donde se presume el delito de abuso sexual, la denunciante primero debería denunciarlo penalmente en algún Centro Territorial de Denuncias o ante la Comisaría de la Mujer. Luego debe dirigirse a la OVDyG para solicitar una medida de protección como puede ser la prohibición de acercamiento. No obstante, los y las fiscales de delitos sexuales poseen la facultad de dictar medidas de protección en favor de la persona que denuncia el hecho, aunque en muchas situaciones no lo hacen.

“Esta multiplicidad de fueros produce, por un lado, una descontextualización de la violencia, que no es vista ya como un continuo, sino como una sucesión de episodios aislados que pasan a ser investigados por separado. Y por el otro, una sobrecarga en la víctima, quien tiene que declarar sobre los hechos en varias oportunidades y ante distintos/as operadores/as, y de esa forma revive una y otra vez la victimización, pierde días de trabajo,

se somete a largas esperas hasta ser atendida, tiene que costearse el pasaje para ella y para los/as niños/as (que en general están a su cargo), y todo ello bajo la constante ansiedad de que el agresor puede llegar a enterarse de que va a declarar y decidir tomar represalias. El sometimiento a esta carga conspira contra el sostenimiento de la denuncia y compromete la integridad física y psíquica de la víctima”. (Piqué, 2015: 224)

Puede observarse que las mujeres muchas veces llegan a la OVDyG, sin la denuncia penal realizada, ya que es la primer dependencia pública y/o estatal con la que tienen contacto. Al existir delito y en pos de resguardar a la mujer del agresor y de que se tomen las medidas preventivas urgentes (ejemplo: detención del agresor), se le solicita que realice la denuncia penal y luego vuelva a la OVDyG para ratificar esa denuncia y solicitar la medida de protección. Esto deriva, por ejemplo, en que la mujer directamente no retorne a la Oficina, o que tenga que relatar todo lo que sufrió en una institución para después volver a pasar por otra en donde le hagan más preguntas o incluso las mismas, o en que la mujer deba trasladarse físicamente, muchas veces sin contar con medios económicos. Al respecto, una de las mujeres entrevistadas expresa:

“Primero hice la denuncia en el Centro Territorial de Denuncias, de ahí me mandaron al centro de Justicia Penal, en donde me dijeron que me iba a atender un Fiscal. Fui y me dijeron que todavía no me habían asignado a nadie. Me mandaron a estos Tribunales para pedir la medida. Siguen pasando cosas. Me siguen mandando de acá para allá a hacer distintas denuncias, y nada me sirve, yo no me siento segura, mientras él se sigue paseando por mi cuadra, estando armado”. (M.B.)

Todo lo anterior se pone en tensión con el apartado de “Procedimientos” de la Ley 26.485, que no se garantiza en la OVDyG. Se explicita allí que *“la presentación de la denuncia por violencia contra las mujeres podrá efectuarse ante cualquier juez/jueza de cualquier fuero e instancia o ante el Ministerio público, en forma oral o escrita (...) Entenderá en la causa el/la jueza que resulte competente en razón de la materia según los tipos y modalidades de violencia que se trate(...) Aún en caso de incompetencia, el/la jueza interviniente podrá disponer las medidas preventivas que estime pertinente”.* (Ley 26.485, 2009: artículos 21 y 22).

El segundo obstáculo se reconoce, en el relato de las mujeres cuando cuentan que antes de llegar a Tribunales fueron a **otras dependencias** en busca de protección o respuestas: Comisarías y /o Centro Territoriales de Denuncias. En las entrevistas se puede recuperar que las mujeres muchas veces no reciben respuestas, se les niega tomarle la declaración, reciben malos tratos o humillaciones verbales. También hay situaciones en donde logran que se les tome la denuncia, muy escueta, pero no les otorgan copia de la misma, no son revisadas y constatadas las lesiones que tienen en ese momento y tampoco se les informa de los pasos a seguir.

Esta falta de respuesta muchas veces detiene la búsqueda de ayuda de la mujer, obstaculiza su acceso a la justicia al legitimar la violencia de la que es objeto y al desacreditar su testimonio. La falta de capacitación en perspectiva de género del personal de otras instituciones, como la comisaría, queda evidenciada en las respuestas (o no respuestas) que recibieron las mujeres:

“Esa vez me trataron re mal en la comisaría de la mujer. Fue hace tres años, yo estaba muy lesionada. Salí de ahí pensando que la que tenía la culpa era yo, pensando si estaba bien o no haber hecho la denuncia. Como que me dieron a entender que si me pegaba era por algo”. (M.C.C.)

“En la 21 me trataron re mal y la chica que me atendió me dijo “nosotros puterios familiares no tomamos, si tenés quilombo andate a un centro territorial de denuncias”. No pude hacer la denuncia y hoy me levanté y vine a tribunales”. (N.D.)

“En la Comisaría me tomaron la denuncia, pero me hicieron esperar dos horas. Eran todos policías hombres, no hay mujeres. Los policías me dijeron que a mí la Fiscalía ya no me va a dar bola, porque yo después vuelvo con él”. (V. N.)

Otra denunciante relató que el personal policial la condicionó por ser trabajadora sexual:

“En la comisaría me dijeron “las regaladas como vos no tienen derecho acá”, como si mi trabajo tuviera que ver con la violencia de Ignacio. También me decían: “dale, hace todas las denuncias que quieras, mirá la pila que tenemos”. Una ya no quiere ir a la

comisaría si te dicen estas cosas, si sabes que no te quieren ayudar, que no tienen móvil y que se burlan de vos” (M.A.H.)

Otro obstáculo, de tipo **normativo**, se vincula con la Ley Nacional Nro. 26.485. De éste se desprenden varias dificultades para las mujeres. La Ley se establece como la principal norma de la OVDyG, pero en la práctica real esta herramienta jurídica indispensable - vigente a nivel nacional desde hace 10 años- no es utilizada por los operarios judiciales para llevar adelante sus actuaciones, por lo que se sigue implementando solamente la Ley Provincial Nro. 11.529²¹.

La Ley Provincial Nro. 11.529 fue sancionada en 1997 y en ninguna parte del documento se hace referencia al género, ni a que las acciones o conductas agresivas están basadas en el género. La ley “protege” a las personas que sean objeto de *“lesiones o malos tratos físicos o psíquicos por parte de alguno de los integrantes del grupo familiar”*, englobando en esta categoría: matrimonio o uniones de hecho, sean convivientes o no, comprendiendo ascendientes, descendientes y colaterales.

Se pueden diferenciar dos aspectos que se desprenden de la aplicación de la Ley Provincial en la Oficina y que se transforman en trabas para las mujeres, ya sea por el tratamiento jurídico que se la da a su situación, o por las largas y burocráticas esperas dentro del Tribunal.

Por un lado, al seguir utilizando la Ley Provincial Nro. 11.529 en situaciones de violencia de género contra las mujeres en el ámbito doméstico -incluso citándola hasta en los oficios de remisión a los juzgados de familia-, se invisibiliza el factor determinante de ese tipo de violencia. En otras palabras, queda oculta la relación desigual de poder, en detrimento de la mujer, que subyace a esa violencia y se la equipara en el mismo nivel que otros actos violentos y conflictos familiares, independientemente del sexo de las partes.

²¹ Excepcionalmente, la Ley 26.485 se aplica en la OVDyG, cuando la violencia es ejercida por fuera del ámbito doméstico y por una persona con la que no se mantenga un vínculo familiar o de ex pareja. Ej: jefe o compañero de trabajo, vecino. Las denuncias que se recepcionan con estas características son remitidas al Fuero Laboral, de ser pertinente, o al fuero Civil y Comercial que se constituye como residual. Cabe mencionar la resistencia que persiste en los mencionados fueros al recibir expedientes por violencia de género.

En este sentido, Montserrat Sagot (2008) plantea que en los países de América Latina que adhieren a la CEDAW y a Belém do Pará, las normas y leyes no están en consonancia con dichas Convenciones, y señala: “no se ha aprobado legislación específica de violencia contra las mujeres, sino que se han aprobado leyes, normas y políticas relativas a la violencia doméstica o intrafamiliar, donde el bien protegido es la familia en abstracto y no sus integrantes, como personas con cuerpos específicos”(Sagot, 2008: 222).

Para el caso de Argentina, existe la Ley Nacional Nro. 26.485 de “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales”, sin embargo en la OVDyG no se implementa.

Por otro lado, la Oficina no define criterios claros en cuanto al alcance del vínculo familiar, por lo que generalmente se recepcionan denuncias en donde el parentesco es por afinidad (“la familia política”)²² y no por consanguinidad. Este “no” criterio, se transforma en un caudal muy grande de denuncias y solicitud de medidas de protección, que se traduce en una importante demanda numérica para la OVDyG, y por consiguiente, para los Tribunales Colegiados de Familia. Este punto influye directamente en las largas esperas para las mujeres, o en los gastos económicos que deben costear, por no obtener la medida judicial en el día, o por perder la jornada laboral.

Cualquier persona que se haya acercado a esta Oficina, probablemente ya inició su recorrido desde otro punto de partida, por lo que el paso por Tribunales y por la OVDyG es un punto más en su ruta. Una de las denunciante expresa:

“Hoy en tribunales fue difícil llegar hasta acá, hasta ésta oficina. Primero a la defensoría 10, después a sacar un turno en la mesa de entrada de la defensoría, de ahí a la n° 5 y de ahí para acá. Directamente me tendrían que haber mandado acá. Aparte me trataron re mal, una empleada me dijo: “para para para! estás hablando de tres cosas al mismo tiempo”, y yo le estaba contando mi vida, mi situación, sin conocerla a ella. Es muy difícil

²² Ejemplo más frecuente de estas situaciones es cuando las personas quieren denunciar a “la novia de mi sobrino”, a “al yerno de mi cuñada”. Aunque se lo podría considerar como un vínculo familiar, porque el concepto de familia para las personas (lazos que tienen que ver con lo comunal, con lo barrial y también directamente con lo habitacional), dista mucho de lo que estipula la ley ese vínculo la mayoría de las veces no es cercano, son relaciones sociales que se establecen por fuera del grupo familiar y tampoco se lo puede considerar como parte de lo doméstico, porque en la generalidad son conflictos de intereses, en su mayoría, territoriales.

cuando te tratan así. Vos llegas a Tribunales con mucho miedo, cansada y encima recibir ese trato. En esta oficina la atención cambió, me sentí más contenida, gracias”. (M.C.C.)

El circuito generalmente abarca toda la mañana para la persona, lo que depende muchas veces de haber encontrado la OVDyG rápido, de la cantidad de denuncias que se hayan recepcionado ese día, entre otros factores. Si bien las órdenes judiciales por parte de los Juzgados de Familia, generalmente, se emiten en el día, las esperas son demasiado prolongadas, extendiéndose entre cuatro a cinco horas.

La **falta de capacitación de los operadores judiciales en perspectiva de género** se constituye como obstáculo para la mujer. El testimonio, es en esta primer instancia, el único recurso probatorio que tiene la denunciante para solicitar la medida de protección, por lo que escucharlo y reflejarlo en un escrito desde un enfoque de género es de suma importancia.

Al ser la principal función de la OVDyG el garantizar el patrocinio jurídico gratuito para la mujer, la Oficina se encuentra implicada directamente en este primer paso, en este “acceder a la justicia”, que es el momento en que se plantea la petición ante el Juez o Jueza de Familia. De la manera en que se presente la solicitud de la mujer va a depender, más tarde, la orden judicial emitida por el Juzgado, su declaración de incompetencia, una medida desfavorable para ella, o el rechazo de la petición. Con lo anterior se quiere decir que si las denuncias son tomadas sin enfoque de género entonces esto se verá reflejado en la decisión que se tome posteriormente.

La falta de capacitación en género, la presencia de estereotipos sexistas, el desconocer los ciclos de la violencia²³, cuestionar la credibilidad de los hechos, minimizar lo que la mujer atravesó, descreer de su palabra porque no es la primera vez que solicita una medida de protección, son todos factores que influyen directamente en la escucha del operador.

“...la presencia de estereotipos y prejuicios en los y las operadores/as del sistema actúan también obstaculizando el efectivo acceso a la justicia de las mujeres que sufren violencia y deciden denunciar. Los estereotipos de género son construcciones sociales y

²³ Según Martínez (2009), la violencia de la que son objeto las mujeres en contextos familiares y/o domésticos muchas veces, pero no siempre, se caracteriza por ser cíclica y de intensidad creciente. Este ciclo se puede resumir en tres fases: acumulación de tensión; incremento de la violencia y /o explosión de la misma; arrepentimiento o luna de miel.

culturales, o un grupo estructurado de creencias, sobre los atributos de varones y mujeres, que se fundan en sus diferentes funciones físicas, biológicas sexuales y sociales. (...) Los estereotipos implican reducciones y generalizaciones que impiden cualquier consideración a las características individuales. Y en tanto establecen jerarquías de género y asignan categorizaciones peyorativas o desvalorizaciones hacia las mujeres, son discriminatorios. Los estereotipos distorsionan las percepciones y, en la práctica judicial, conducen a decisiones que, en lugar de basarse en los hechos relevantes, se fundan en creencias y mitos preconcebidos”. (Piqué, 2015: 225)

De la misma manera, esto influye en la actitud de la denunciante en relación a lo más subjetivo y en relación a continuar con el proceso judicial o no. Respetando la legalidad de las normas jurídicas internacionales y nacionales, la mujer debe sentirse escuchada, contenida, cómoda, comprendida, en un ámbito que le permita contar todo lo que atravesó o gran parte, sin tener vergüenza de relatar hechos íntimos (sobre todos los vinculados a la violencia sexual). Quién entrevista debe entender de qué se trata la violencia de género de la que es objeto para que la mujer no necesite encontrar las palabras para explicar hechos que no sabe cómo describir, pero siente que la humillaron y violentaron, sino que pueda ser “guiada” con preguntas orientadoras que hagan más sencillo el relato.

“Muchas veces se hace difícil que puedan expresarse con claridad, por momentos pueden ser confusas, desordenadas en sus relatos, ambiguas, ocultan parcialmente las violencias, las niegan o minimizan, tienen temor de no ser escuchadas y creíbles porque esto ya les ha pasado con otros profesionales o porque sus parejas violentas las han convencido de que exageran o de que nadie les va a creer, les cuesta hablar de lo que ellas sienten o piensan y repiten muchas veces lo que él les dice o hace”. (González, 2011: 2)

Las autoras Piqué y Pzellinsky (2015), afirman que todo esto afecta el derecho de las mujeres a acceder a un proceso judicial imparcial y al respecto señalan:

“Estos estereotipos producen que, al momento de la denuncia, muchas mujeres se encuentren con un ambiente de discriminación basado en el género, el cual se refleja en la reducción del análisis a detalles morbosos, la emisión de juicios sesgados y discriminatorios, la minimización del hecho y su calificación como “pasional”, la desconfianza en la versión de la víctima, y en actitudes abiertamente hostiles y discriminatorias que culpabilicen a la

víctima y su familia, en razón de su estilo de vida, la ropa que usa, o las horas en las que está en la calle, o por sus relaciones sentimentales anteriores, etc. Este clima puede conducir a que la víctima abandone el proceso o se niegue a cooperar con la acusación”. (Piqué, 2015: 225)

Sumado a todo lo anterior, la falta de capacitación en perspectiva de género por parte de los operadores de la OVDyG, también se pone en tensión con lo que establecen la CEDAW, la Convención Belém do Pará y la Ley Nacional N° 26.485. En ésta última, sancionada hace 10 años, se estipula expresamente que para lograr los objetivos planteados el Consejo Nacional de la Mujer deberá: *“brindar capacitación permanente, formación y entrenamiento en la temática a los funcionarios públicos en el ámbito de la Justicia, las fuerza policiales y de seguridad, y las Fuerzas Armadas, las que se impartirán de manera integral y específica según cada área de actuación, a partir de un módulo básico respetando los principios consagrados en esta Ley”* (Ley Nacional 26.485, Capítulo II, Artículo 9°, inciso h: 2009).

En el trabajo de observación se identificó como pilar la cultura patriarcal, y sobre todo el androcentrismo en el Poder Judicial. Tal observación se corrobora en la promulgación de una ley específica para poder hacer cumplir una ya vigente. Se hace referencia a la Ley Micaela Nro. 27.499²⁴. Esta herramienta jurídica establece la capacitación obligatoria en género para todas las personas que integran los tres poderes del Estado. Se postula como principal objetivo el de capacitar y sensibilizar a quienes integran los diferentes estamentos del Estado a los fines de dar cumplimiento a un deber que asumió nuestro país al firmar la “Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer”.

Desde mayo de 2018 a julio de 2019, el Centro de Capacitación Judicial concretó a través de la Oficina de la Mujer (dependiente de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia), dos bloques de capacitación en perspectiva de género. El primero se dictó en agosto/septiembre del 2018 y constó de cuatro encuentros: 1) Taller para incorporar la

²⁴ Micaela García, tenía 21 años y fue violada y asesinada en 2017 en la localidad entrerriana de Gualaguay, por Sebastián Wagner, un hombre de 30 años que estaba preso acusado de violar a dos mujeres. El femicida tenía el beneficio de salidas transitorias otorgadas por el juez de Ejecución de Entre Ríos, Carlos Rossi. En homenaje a Micaela se impulsa el proyecto de Ley que se aprueba en diciembre de 2018.

Perspectiva de Género, 2) Taller de Violencia Doméstica, 3) Taller de Debida Diligencia Estatal, 4) Taller de Factores e Indicadores de Riesgo en Violencia Doméstica.

El segundo bloque: “Talleres de Trabajo sobre incorporación de la perspectiva de género y Taller de Sensibilización”, estuvo a cargo del Centro de Capacitación Judicial y la Municipalidad de Rosario, en el marco de un Convenio de Cooperación entre el municipio y la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe. Este bloque se desarrolló en junio del corriente, en dos jornadas: la primera a cargo de la Corte, replicando el Taller N°1 (del primer bloque) y la segunda a cargo de la Municipalidad, destinada a: *“la sensibilización a agentes del estado municipal y del poder judicial a través de la modalidad taller con el objetivo de visibilizar la importancia de un abordaje integral, inter-disciplinario, e interinstitucional con perspectiva de género y derechos humanos”*²⁵

Se señalan estas capacitaciones para visibilizar los pocos encuentros dirigidos a los/las Funcionarios/as y empleados/as del Poder Judicial, sobre todo teniendo en cuenta la magnitud de la problemática, la cantidad de denuncias que se recepcionan a diario (promedio de 50 por día) y el recambio de personal constante que hay en los Tribunales y específicamente en la OVDyG.

Al respecto, se comparte lo que señala Osio (2016):

“es de vital importancia la capacitación de tod@s l@s actoras/es sociales en general, y l@s operador@es del derecho, en particular, máxime teniendo en cuenta que en el ámbito de las agencias del poder punitivo (policía, poder judicial y servicio penitenciario) se trabaja con el dolor de las personas de manera más o menos determinante del futuro subjetivo e intersubjetivo de quienes por esos lares transitan, y con la falta de capacitación de actoras/es, nos parece, se corre el riesgo de revictimizar a las víctimas una y otra vez, y de fortalecer los caracteres que llevaron al victimario a convertirse en tal mediante el reforzamiento del patriarcado desde las instituciones” (Osio, 2016: 2)

²⁵ Fuente: Página web del Centro de Capacitación Judicial, disponible en: [http://www.justiciasantafe.gov.ar/ckfinder/userfiles/files/centro-de-capacitacion-judicial/actividades-2019-\(click-para-ver-todas\)/5795.pdf](http://www.justiciasantafe.gov.ar/ckfinder/userfiles/files/centro-de-capacitacion-judicial/actividades-2019-(click-para-ver-todas)/5795.pdf)

A la falta de capacitación se suma el **lenguaje científico propio de las ciencias jurídicas** que utilizan todos los empleados de la OVDyG para con las denunciantes. Actualmente, entre funcionarios, empleados, pasantes y practicantes trabajan 14 personas. De ese total, solamente tres, no son abogados o no se están formando para serlo.

El derecho, en tanto ciencia jurídica, cuenta con un vocabulario propio, con un discurso que no es neutral y que muchas veces resulta inentendible para las personas que intentan acceder a la justicia. Es un lenguaje técnico, sin perspectiva de género y sexista, porque invisibiliza puntos de vista o temas propios de la condición de las mujeres y utiliza léxicos o términos descalificativos y discriminatorios. Esto se ve reflejado en las denuncias, así como también en la explicación (o no explicación) que reciben las denunciantes acerca de cómo son los pasos a seguir, qué significa esa denuncia que realizan, quienes van intervenir y de qué manera, qué hacer después de que el Juzgado otorgue la medida, qué Ley la ampara, etc. Al respecto Osio señala:

“el lenguaje científico propio y una multiplicidad de términos técnicos que lo tornan opaco, oscuro, inaccesible e inteligible para quienes no están consustanciados con él, no por ello deja de presentar los caracteres genéricos de la lengua española, y entre ellos el sexismo” (Osio, 2016: 4)

La escucha, sin perspectiva de género y la utilización de este lenguaje que no es neutro, muchas veces invisibiliza el contexto situacional de las denuncias. Como se señaló anteriormente, esto repercute más tarde a la hora de que el Juez o Jueza tome una decisión. En palabras de Osio: “sólo le permitirá al/la decisor/a tomar una resolución sesgada, y por ende, parcial, esto es, inclinada hacia el mismo sexismo sostenido y reforzado por la lengua madre utilizada y el discurso propio de la ciencia aplicada –en este caso el derecho-” (Osio, 2016: 5).

Otro obstáculo se reconoce en **la estandarización de la atención**. La OVDyG certifica sus funciones a través de las normas de calidad ISO²⁶. La aplicación de estas normas como si la OVDyG fuese una fábrica de productos comerciales, se da en el uso de formularios, en el límite de tiempo estipulado para atender cada situación, en las preguntas predefinidas y cerradas que se le realizan a la persona. El empleo de estas normas, que fueron

²⁶ Conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización. Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios

diseñadas sobre todo para la fabricación en serie de productos comerciales, en una actividad que nada tiene que ver con el comercio -como es el asesoramiento gratuito en cuestiones de derechos humanos- e influye directamente en la atención y por ende en el acceso a la justicia de las mujeres. Las autoras De Luca y Tinirello señalan:

“ante la puesta en conocimiento del Poder Judicial de un hecho de violencia contra las mujeres la investigación debe ser inmediata, exhaustiva e imparcial: debe efectuarse con seriedad y no como una simple formalidad y debe ser asumida como un deber público y no como una gestión de intereses particulares.” (De Luca, 2018: 81)

Definir previamente las preguntas que se hacen en cada entrevista y predeterminar el tiempo de duración de la misma, entre otros puntos a certificar, sirve en la generalidad para organizar la atención, reducir el tiempo de espera y ordenar la dinámica del día a día, pero simultáneamente en esa vorágine, se pierde la importancia de la particularidad de cada situación.

El tiempo que se establece para tomar una denuncia en la OVDyG es de 15 a 20 minutos. Muchas veces resulta insuficiente ese tiempo para poder confeccionar un escrito con coherencia jurídica en donde se reflejen: la petición de la medida, los factores de riesgo y peligrosidad que está atravesando esa persona, su contexto familiar y social, su trayectoria de vida, y al mismo tiempo poder brindar contención y promover una escucha activa.

Existen muchos otros obstáculos en esta ruta que transitan las mujeres. Algunos son enfrentados antes del paso por el Tribunal, otros durante y otros después de obtener la medida de protección. Desde el momento en que la mujer pone en palabras lo que atraviesa, hasta poder lograr que el agresor sea notificado de la medida de protección o hasta recibir una respuesta oportuna por parte del Poder Judicial ante el incumplimiento del agresor, hay una gran lista de dificultades que hacen tropezar a la mujer cuando acude a la justicia.

Que la Oficina funcione durante días hábiles (de 7:15 hs. a 20 hs.) y que represente jurídica y gratuitamente a las mujeres no significa que la atención y el asesoramiento proporcionado se adecuen a las necesidades de las mismas. Con mucha claridad lo señalan De Luca y Tinirello: “el deber de los Estados de proveer recursos judiciales no se limita a

ponerlos formalmente a disposición de las víctimas, éstos además tienen que ser idóneos para remediar las violaciones denunciadas” (De Luca, 2018: 80).

Al tensionar las investigaciones sociales y los aportes teóricos con los datos y experiencia adquirida en la OVDyG, desde una perspectiva de género, es que se puede afirmar que el principal obstáculo con el que se enfrentan las mujeres es la falta de transversalidad de la perspectiva de género en el Poder Judicial y específicamente en la OVDyG.

CAPÍTULO III

¿Por qué Trabajo Social sí?

En el año 2018, cuando la Oficina se inaugura se plantean una serie de objetivos, que a la fecha, solo algunos fueron alcanzados en parte. Entre los mismos, se apunta a “la conformación de equipos interdisciplinarios para la elaboración de informes de riesgo, utilizados para evaluar el tipo de medida a solicitar y como prueba ante el fuero que corresponda” (De Luca, 2018: 83).

Al estar en el día a día de la institución, en la atención directa y en relación a los objetivos institucionales surgen algunos interrogantes que funcionaron como disparadores para poder pensar a la profesión en esta institución ¿Por qué el Trabajo Social debería formar parte de ese “equipo interdisciplinario”?, ¿Que aportaría la intervención del Trabajo Social en la OVDyG? ¿Que se espera del Trabajo Social?

Actualmente en la Oficina no se cuenta con ningún profesional de Trabajo Social. Del total de empleados y empleadas (14 personas) sólo dos somos estudiantes avanzadas y cumplimos el rol de “pasante”. Esto nos da un indicio del lugar que ocupa hoy la profesión en esta oficina y lo mismo se puede leer entre líneas cuando el resto de las/os empleadas/os acuden a las mencionadas pasantes, para que intervengan por ser “de trabajo social” o “por tener otro trato”²⁷. Se relaciona a la profesión con una dimensión plenamente asistencial y se le atribuyen estereotipos que, no casualmente, también pesan sobre las mujeres: el cuidado, el afecto, la comprensión y la sensibilidad.

Con lo anterior se quiere señalar que el Trabajo Social tiene mucho que aportar a esta institución, pero no por eso se niega la asistencia como una práctica válida, que es real y que se constituye como un campo de intervención legítimo (Campana 2016).

Se considera que con la formación específica y el compromiso social que amerita la problemática cualquier persona sería capaz de llevar adelante esta tarea, de manera consciente

²⁷ La mayoría de las veces esto sucede en situaciones donde la denunciante demuestra físicamente angustia, llora, cuando no logra ordenarse en su propio relato o dar cuenta de los hechos de violencia; o también cuando a raíz de lo relatado resulta necesario ponerse en contacto con otra institución o dispositivo por fuera del Tribunal, como puede ser la Dirección Provincial de Niñez o el Teléfono Verde.

y sin sesgos sexistas. Sin embargo, hoy en día adquiere un sentido especial ser escuchada por otra mujer y no porque el género tenga la supuesta capacidad para comprender, o más sensibilidad, sino porque desafortunadamente se construye empatía con la otra por haberlo vivido en carne propia.

En tanto profesionales del Trabajo Social estamos capacitados/as para poder analizar, investigar e interpretar las distintas manifestaciones de la cuestión social, y a intervenir sobre las mismas con determinada intencionalidad y a través de distintas herramientas teórico metodológicas propias de la formación, y de un instrumento fundamental: la política social (Montaño 2002).

Ahora bien, retornando al eje de este trabajo y al objetivo general, es que se pueden señalar algunas contribuciones que puede hacer nuestra profesión para dichas intervenciones y para “destrabar” las señaladas dificultades con que las tropiezan las mujeres cuando quieren acceder a la justicia, haciendo hincapié en la instrumentalidad de la profesión y en la intencionalidad de las intervenciones.

Si en las intervenciones nos proponemos defender el derecho de la mujer de vivir una vida libre de todo tipo de violencias, en todos los ámbitos, erradicarla, y prevenirla, entonces ésta debe llevarse adelante, basarse y sobre todo consolidarse, desde un enfoque de género. Ejercer la profesión desde ese posicionamiento, significa asumir una postura y significa que las intervenciones también tienen una intencionalidad, que existe un para qué. Cifuentes Gil apunta:

“no se puede comprender la intervención al margen de sus intencionalidades, sin las que queda reducida a la expresión técnica, operativa o instrumental. Las intencionalidades son plurales, contextuales, complejas; para comprenderlas, es importante relacionar los contextos, políticas sociales y propuestas institucionales, con las necesidades y demandas sociales y las opciones personales y profesionales de lxs Trabajadorxs Sociales. Se pueden diferenciar objetivos explícitos, generales y particulares, verbalizados y actuados, en relación con las problemáticas, lxs sujetxs, los recursos y los portadores de recursos como proyección de ese saber. Las intencionalidades posibilitan comprender la dirección y sentido a la acción”. (Cifuentes Gil, 2004: 8).

Bibiana Travi (2013) señala una relación entre esa intencionalidad y lo técnico instrumental de la profesión. La autora plantea que las entrevistas, los informes y los registros - entre otros elementos- son lo técnico instrumental, y que se van construyendo y mutando en el mismo proceso de intervención. En este sentido y en relación al Trabajo Social y su intervención, la autora señala:

“En tanto profesión y práctica especializada, requiere el despliegue de una serie de técnicas e instrumentos que permitan pasar de la “idea a la acción”. A su vez, cada decisión y cada acción están indisolublemente vinculadas con los valores, los principios, los marcos teóricos, una concepción acerca de los sujetos y del rol político que el Trabajo Social debería asumir en la sociedad actual. Por lo tanto, queda claro que hacer hincapié en esta dimensión, sin la cual la profesión no puede realizarse en el sentido de desplegar su intencionalidad interventiva, no significa “aislarla”, “fragmentarla” o “desvincularla” de las dimensiones epistemológica, teórica, metodológica y ético-política. En tal sentido, partimos de una concepción según la cual “lo instrumental” se inscribe dentro de una perspectiva epistemológica y por lo tanto, su construcción/utilización supone siempre “una decisión no sólo teórica sino también político ideológica” (Travi, 2013: 23)

¿Por qué Trabajo Social sí? Desde el punto de vista de este trabajo, el interrogante surge en tanto profesión con objetivos vinculados a la justicia social, la libertad y los derechos humanos. Teniendo en cuenta que la violencia contra las mujeres es una violación grave de los derechos humanos, nos compete construir estrategias para prevenirla y erradicarla. Porque está a nuestra disposición una serie de herramientas instrumentales y técnicas que cimentan las intervenciones. Porque como señala Calp: “los objetivos del Trabajo Social han sido orientados por la construcción de una sociedad más justa, igualitaria, en la que todos los sujetos puedan gozar de sus Derechos, por ello el Trabajo Social se ha orientado a la eliminación de las desigualdades y la construcción de ciudadanía”. (Calp, 2018: 207).

La entrevista

Según Mallardi, la entrevista en Trabajo Social, puede entenderse como una “instancia dialógica entre el profesional y el/los usuario/s” (Mallardi, 2011: 5), en la que se pueden distinguir dos momentos que se relacionan de manera dialéctica. Por un lado “la

reconstrucción de las manifestaciones de la cuestión social que se objetivan en la vida cotidiana de los sujetos” (Mallardi, 2011: 5), lo que al mismo tiempo incluye comprender la relación que existe entre esa manifestación de la cuestión social y en la manera que lo visualizan y ponen en palabras esos sujetos. Por otro lado, y en el devenir del primer momento, se desarrolla “una acción socioeducativa vinculada a la desnaturalización y a la problematización de la situación por parte del entrevistado” (Mallardi, 2011: 6).

Para el caso de la OVDyG, es de suma importancia poder ver e interpretar más allá de los hechos de violencia relatados. En esa entrevista se debe aproximar a la trayectoria personal y también familiar de esa mujer, a sus sentimientos, sean que estén atravesados por el miedo o por la (in)seguridad de continuar con el proceso judicial.

No sólo se trata de poder plasmar en el escrito jurídico la solicitud de la medida de protección, sino también de interpretar lo que el otro tiene para decir y vino a contarnos. Romper el silencio y relatar la violencia sufrida, es un momento que debe ser acompañado desde la escucha activa, desde la repregunta, habilitando los silencios y pausas que sean necesarios.

Carballeda (2018) también resalta este aspecto fundamental de la entrevista -sin distinguir contexto y/o espacio institucional- y menciona “es un camino hacia el acontecimiento, porque permite visibilizar y ser visto, construyendo de esa manera el proceso que le da sentido y fin último a la intervención que es el hacer ver, sin quitar ni agregar, sólo intentando hacer que el Otro vea” (Carballeda, 2018: 78).

Esta noción atraviesa todas las entrevistas como modo de intervención, en cualquier campo de acción²⁸, particularmente, en la problemática social de la violencia contra las mujeres, adquiere un sentido más profundo: romper el silencio, poner en palabras, decir, sacar a la luz la violencia que sucede puertas adentro. Es sobre todo en esas oportunidades y pequeños instantes que la mujer puede escucharse a sí misma, re-pensarse y tomar un poco más de conciencia de lo que le está pasando y de lo que no debería pasarle, y por supuesto, de lo que no es merecedora. En palabras del autor: “lo que se relata se coloca en otro lugar, ingresa al espacio de lo dicho, pero igualmente es tarea, movimiento, promover la acción, no

²⁸ Aquí se hace referencia a los campos de intervención que a la vez son moldeado por las mismas instituciones y las políticas públicas.: niñez, salud pública, consumo problemático, salud mental, entre otros.

sólo un fluir de palabras, recuerdos o situaciones que aproximan a una simple veracidad de los datos que surgen de él sino también significados” (Carballeda, 2018: 78).

Lo no dicho, la gestualidad, los silencios, la cronología o no en el relato, los significados que la cargan a las situaciones vividas, los episodios de violencia olvidados y los más presentes, entre otros aspectos que suelen darse en la entrevista, también deben ser tenidos en cuenta. Pensar la narrativa de la entrevistada como protagonista, también es pensar a ésta como “un proceso humano en el cual se producen significados a través del lenguaje”. (Beiras, 2017: 60).

Según Guber, la entrevista es “una de las técnicas más apropiadas para acceder al universo de significaciones de los actores, entendida como relación social a través de la cual se obtienen enunciados y verbalizaciones, es además una instancia de observación; al material discursivo debe agregarse la información acerca del contexto del entrevistado, sus características físicas y su conducta.” (Guber, 2001: 76).

Para Carballeda, la entrevista desde la intervención Trabajo Social muchas veces es confundida con la entrevista de investigación y señala que ésta última se lleva adelante para construir conocimiento, en cambio la primera con la intención de transformar. Sin embargo, al mismo tiempo recalca que la entrevista como intervención: “es también una forma de indagación y construcción de conocimiento que posee características dinámicas en las que la información va surgiendo a través del relato, no sólo opera con el orden de transmitir algo que se sabe o padece, sino que además se lo pone en palabras yendo de lo subjetivo a lo objetivo” (Carballeda, 2018: 77)

Poner en práctica todo lo señalado, beneficiará a las mujeres en relación al acceso a la justicia, ya que al contextualizar y plasmar en un escrito los hechos de violencia en una familia, en un barrio, en una realidad social que se ve atravesada por otras problemática además de la violencia, es que se puede dar cuenta de la vida cotidiana de ella y su grupo familiar, de las estrategias de supervivencia que llevan adelante, de los apoyos con los que cuenta. Todas estas dimensiones son fundamentales a la hora de solicitar la medida de protección, así como también para emitir una resolución judicial que, más tarde, influye directamente en la vida de esta persona.

El Informe Social

Esta herramienta es pensada como aporte del Trabajo Social para la institución, en base a la bibliografía consultada, a la experiencia adquirida en la OVDyG y al conocimiento de la dinámica institucional.

El escrito que confeccionan las/os operadores donde fundamentalmente se debe explicitar la solicitud de la medida de protección, no se constituye como denuncia penal, porque la OVDyG actúa dentro del fuero civil y/o familiar, tampoco como una evaluación de la situación. Es una transcripción de lo relatado por la mujer que se presenta ante el Tribunal Colegiado de Familia, patrocinada por Defensor/a Público/a y no es portadora de otras dimensiones más allá de las arriba mencionadas (último hecho de violencia y preguntas pre formuladas y cerradas, petición de la medida).

El informe social como eje central del accionar profesional del Trabajo Social, puede constituirse como herramienta e insumo fundamental para ser presentado por la OVDyG ante el Juzgado de Familia, ya que adquiere dimensiones epistemológicas, políticas, estratégicas y estéticas (Tonón 2005). A través de una única entrevista, evitando la revictimización, y teniendo en cuenta el contexto y todos los aspectos de la vida social e individual de esta persona, es que se podría interpretar y confeccionar el informe como documento principal para dar inicio al proceso judicial y a la actuación profesional.

“Informe social como el texto escrito en el que el/la trabajador/a social presenta los datos relacionados con la historia social y la situación actual de la/s persona/s, realizando una interpretación y apreciación de los mismo, destinadas a fundamentar y proponer la acción transformador a partir de los conocimientos científicos” (Tonon: 2005, 72).

Al mismo tiempo pensar al Informe como documento principal posiciona al Trabajador/a Social como actor institucional, que está habilitado profesional y académicamente para llevar adelante esta intervención. En tanto práctica profesional se traduce en un desafío, porque al decir de Giribuela (2009), significa “pensar, diseñar, y proponer nuevas formas de informar, que nos expongan responsablemente como profesionales que pueden justificar y validar lo que señalan, y que a fuerza de acuerdos disciplinares,

podamos manifestar la importancia de priorizar la información relevante para la situación a desarrollar a la luz de nuestro buen juicio profesional” (Giribuela, 2009: 34)

REFLEXIONES

Para el cierre de este trabajo final, se intentará re-correr los capítulos anteriores para evaluar si los objetivos propuestos fueron alcanzados y en qué medida. Sin embargo, a la hora de reflexionar específicamente para este apartado - que no pretende ser acabado, sino que habilite a otras nuevas reflexiones y preguntas- resulta imposible dejar de lado el recorrido académico personal.

En esta Tesina se planteó como objetivo general: describir cuales son los obstáculos institucionales para acceder a la justicia que enfrentan las mujeres que denuncian en la “Oficina de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público” en el periodo comprendido desde mayo de 2018 a julio de 2019.

Para alcanzar dicho objetivo, resultó fundamental el ejercicio de lecturas y relecturas, de búsqueda de material referido a la temática, ya que esos aportes fueron los que permitieron visualizar, en una primera instancia, algunos obstáculos que no se percibían como tales en la dinámica institucional, sino que eran naturalizados, tanto desde la mirada de operadora como desde la mirada de las propias mujeres.

A posteriori del trabajo de campo, se advierte que a todos los obstáculos señalados les antecede uno de base: la falta de perspectiva de género. Se refiere al sentido transversal que debe adquirir este enfoque, más allá de las capacitaciones que deberían recibir obligatoriamente los operadores.

Ana Laura Rodríguez Gustá (2008) remarca que las políticas públicas están “generizadas”, lo que significa que “los contenidos, objetivos y las metodologías de las acciones del Estado están imbuidos de concepciones sobre el valor relativo de atributos culturales masculinos y femeninos, así como de creencias respecto de los comportamientos normativamente deseables para cada uno de los sexos” (Rodríguez Gustá, 2008: 110).

El palacio de Justicia Provincial y su arraigada estructura patriarcal, no quedan exentos, porque el modo en el que los/as operadores se posicionan y las posteriores

resoluciones judiciales, siguen situando al Poder Judicial como agente reproductor del patriarcado (Osio: 2016).

Algunas de las obstrucciones señaladas no son reconocidas por las mujeres en sus relatos, pero si las perjudican en el proceso judicial.

Los largos tiempos de espera que abarcan toda la mañana -si es que no implica volver dos o tres veces a los Tribunales por el mismo motivo- y que en el turno tarde son mucho más lentos. A partir de esta observación y a título personal, se controlaron temporalmente algunas situaciones y se pudo corroborar que el tiempo promedio desde que la persona es atendida en la mesa de entrada de la Oficina hasta que obtiene la medida es de 3 a 5 horas.

Por fuera de esta advertencia queda el tiempo que conlleva para la persona encontrar la Oficina y luego llevar ella misma el oficio a la Comisaría. De esta manera se vuelve a responsabilizar a la mujer. Implica volver a enfrentarse con el personal policial que no le quiso tomar la denuncia o llegar hasta el barrio del agresor con la peligrosidad y ansiedad que genera para ella.

Los costos económicos que se deben afrontar también son determinantes para iniciar y continuar el proceso que no está al alcance de todas. Muchas de las denunciadas son amas de casa, su trabajo no es remunerado y además son objeto de violencia económica. No cuentan con los recursos para solventar sus pasajes de colectivo y el de sus hijos/as (que en la generalidad se encuentran a su cuidado) o para pagar alimentos mientras se espera. Para otras, también significa comprometer la asistencia a su trabajo o directamente perder la jornada laboral que se paga por día.

Cuando se observa que las mujeres regresan una y otra vez a Tribunales y específicamente a la OVDyG con una resolución que no era la que esperaban por parte del Juzgado de Familia o cuando quieren “levantar” la denuncia, es que se debe repensar la atención brindada.

Son muchas las que se acercan a la OVDyG para pedir que la prohibición de acercamiento que solicitaron se desestime o quede sin efecto. Ese procedimiento se puede realizar a través de la Defensoría Civil, pero la realidad es que cuando se indaga un poco más,

los motivos de esta decisión oscilan entre: el arrepentimiento, la promesa de cambio por parte del agresor, o su amenaza de dejar de aportar dinero para los hijos/as en común o de cometer nuevos hechos de violencia, la falta de información, entre otros. Se visualiza así, la falta de asistencia integral en situaciones de violencia contra la mujer.

Se arriba a la conclusión de que el objetivo planteado fue alcanzado, pero se debe reconocer que a los obstáculos descritos se le suman otras variables que no fueron mencionadas a lo largo del trabajo. La raza, la etnia, la edad, la clase social, la sexualidad, la orientación sexual e indiscutiblemente el género, también son factores que atraviesan la compleja problemática de la violencia y condicionan el acceso a la justicia, por ejemplo, por prejuicios, discriminaciones o por no conocer la lengua de origen de la mujer que denuncia, entre otros.

El recorte de la Tesina se enfoca sólo en un primer momento de ese “acceso a la justicia”, pero esto no significa que este derecho no sea vulnerado en otras instancias del proceso judicial, ya que no es ni la primera ni la última por la cual atraviesan las mujeres cuando deciden denunciar.

El hecho de llegar a los Tribunales es un “paso” más en una ruta crítica. Previamente existen muchos obstáculos: familiares, al no contar con el apoyo de los vínculos más cercanos o al encontrarse sola por la misma situación de violencia y aislamiento. También surgen trabas una vez obtenida la medida de protección. Que el agresor sea efectivamente notificado, que las denuncias penales por incumplimiento sean recibidas por la Fiscalía correspondiente, que el Centro de Emergencias 911 responda ante los pedidos de auxilio; son entre tantas, situaciones que suelen desarrollarse con el oficio judicial de prohibición de acercamiento ya en mano.

La experiencia adquirida en la OVDyG y los obstáculos identificados han dejado claro la importancia de pensar a la intervención desde un enfoque de género, pero no solamente en aquellas instituciones que aborden la problemática de la violencia en contra de las mujeres, sino en todas las intervenciones que lleva adelante el/la Trabajador/a Social, sea cual fuere su espacio institucional y laboral.

Pensar la intervención en lo social del Trabajo Social con perspectiva de género nos desafía constantemente a romper con estereotipos arraigados al machismo y a la estructura patriarcal que nos atraviesa. Un ejemplo muy claro circula mucho en lo cotidiano de la OVDyG: ¿Qué significa ser una víctima? ¿Ante que nos sensibilizamos y ante qué no? ¿la atención brindada, y nuestra percepción, cambia cuando una víctima llora a lo largo de su relato?.

El hecho de llorar, estar angustiada y exteriorizarlo: ¿son requisitos que demuestran que esa mujer es merecedora de una atención distinguida?, ¿Por qué -por ejemplo- se suele llamar al Teléfono Verde específicamente en esos contextos?. ¿En base a qué estrategia de intervención?. Si no llora ¿entonces no es grave?. Si al momento de hacer la denuncia la mujer no demuestra sus emociones físicamente, y/o se limita a responder las preguntas que se le hacen, ¿significa que no esté afectada por la situación?. Si se sigue esta lógica entonces sólo lo observable sería lo válido.

Antes que nada, puede decirse que el término “víctima” es una denominación que no se utilizó a lo largo de este trabajo, porque se considera que es una expresión que posiciona a la mujer en un lugar del cual no podría correrse, un lugar estanco. Se optó por denominar “mujeres en situación de violencia” o “atravesadas por una situación de violencia”, para poder analizar desde esa visión situacional, que se puede transformar, ya sea en relación a las condiciones reales de vida como en relación a la autonomía y decisiones de las mujeres.

Nos aproximamos a los hechos a partir de una demanda institucional y social. Esta demanda de una medida de protección aparece como una realidad caótica por medio del relato y de la presencia de la mujer. De ahí la importancia de retomar la entrevista como una instancia fundamental para poder situarnos en la singularidad de esa realidad, comprenderla y problematizarla. Cada situación es distinta por los factores que la atraviesan: el tipo de violencia sufrida, el contexto social y territorial, las características del grupo familiar, su vida cotidiana y vivencias diarias.

La transcripción del relato de la mujer no debe ser permeable a las percepciones o pre-nociones de/la operador/a que pueden traducirse en estereotipos (ni lo que llevaba puesto, ni a dónde había salido, ni cualquier otra circunstancia justifica la violencia en su contra). Así se corre el riesgo de transcribir y poner énfasis sólo cuando la agresión o sus efectos

emocionales son observables en la mujer, en su cuerpo. Éste “poner énfasis” está en manos de quien escribe, que elige que palabras utilizar y cuáles no.

El trato igualitario en la atención es un aspecto muy importante porque si bien las intervenciones se irán moldeando de acuerdo a la singularidad, todas deben tener en común: la posibilidad de construir junto con las mujeres una autovaloración más allá de la solicitud de la medida y el asesoramiento en relación a sus derechos.

Se arriba a la conclusión de que los obstáculos detallados deben problematizarse para garantizar el acceso a la justicia de las mujeres y para mejorar la atención de la Oficina. No son trabas imposibles de desandar, aunque si debe predominar la voluntad política para impulsar esos cambios, ya sea en capacitaciones permanentes, en el monitoreo de las medidas ya otorgadas o en la atención brindada, entre otros.

Resulta fundamental repensar a la Oficina dentro del sistema de Justicia Provincial en el que se sitúa para no dejar de mediatizar con el contexto actual y con las normas legales vigentes, con las distintas políticas públicas y sociales -que por supuesto no son neutrales- y con normas estructurales legítimamente aceptadas en nuestra sociedad.

Retomando la importancia de intervenir siempre desde una perspectiva de género, es que considero necesario revisar la etapa de formación profesional transitada así como también el plan de estudios de nuestra carrera.

El primer contacto con la problemática de la violencia contra las mujeres fue en el segundo año de la carrera, en Introducción a la Práctica Profesional II. En la mencionada cátedra trabajé mis primeras aproximaciones teóricas y conceptuales, sin tener conocimiento previo. Ni en la escuela primaria ni secundaria participé de charlas o talleres de Educación Sexual Integral, noviazgos violentos, o violencia contra las mujeres, por mencionar algunos ejes fundamentales.

En el tercer año de la carrera, y con la inquietante ansiedad de conocer el centro de práctica, me designaron el Instituto Municipal de Mujer, dependiente de la Municipalidad de Rosario. En ese momento participé por primera vez de un espacio de formación en

perspectiva de género que se prolongó durante todo el año académico, pero por fuera de la currícula obligatoria que propone al plan de la carrera de grado.

En el cuarto año de la carrera, y sólo en dos materias, es que se toca por primera vez las cuestiones relacionadas al género. El centro de práctica asignado esta vez fue un Centro de Protección para mujeres en situación de violencia, y por lo tanto seguí profundizando en la temática. Con esto se quiere señalar que si no hubiera sido por los espacios de prácticas curriculares (asignados casi al azar) no hubiera recibido la formación que hoy entiendo necesaria para intervenir desde una perspectiva de género.

Es en este sentido elijo retomar las palabras del compañero Boujon, que señala: “creemos que la transversalización de la perspectiva de género en la formación profesional es necesaria ya que esto contribuye a entender las relaciones sociales, e implicaría una lectura más amplia de las desigualdades que se producen en la sociedad, para luego actuar como profesionales que velan por el cumplimiento de los Derechos Humanos en pos de una igualdad”. (Boujon, 2018: 85)

Entiendo también mi recorrido académico personal en un contexto particular de nuestro país y de la sociedad Argentina que no es el mismo al actual. Con el movimiento #NiUnaMenos en junio de 2015 es que me formé como Trabajadora Social y me (de)construí como feminista: como Trabajadora Social Feminista.

Considero esta Tesina como el cierre de una etapa, el final de un trabajo académico pero también como la posibilidad de problematizar y poner en palabras cuestiones que muchas veces son invisibilizadas o simplemente quedarían en la informalidad del ámbito laboral.

Tener presente como profesionales en todo momento la equidad e igualdad a la que se apunta llegar, entre identidades disidentes, hombres y mujeres, en todos los ámbitos sociales, ya sean políticos, económicos, educativos, laborales, es vital para seguir construyendo sororidad, para poder ejercer plenamente nuestros derechos.

“...lograr que cada vez más mujeres tengan acceso a los derechos, los recursos y los bienes que algunas ya gozamos, aportar al empoderamiento de todas las mujeres, sin dejar

de lado la diversidad existente entre las mujeres. Aquí el lugar principal de nuestras intervenciones: contribuir desde nuestro lugar profesional a la concreción de la sororidad, al empoderamiento de todas las mujeres, a generar nuevos vínculos y nuevas redes en las que las mujeres podamos deconstruir y hacerle frente a las violencias machistas” (Calp, 2018: 208).

En consonancia con todo lo trabajado, es que considero que se contribuye a dichos fines sobre todo ocupando espacios. Ocupando y transitando la universidad, las aulas, el espacio laboral, los vínculos familiares y personales, y sobre todo: ocupando la calle y el espacio público. Somos conscientes de las desigualdades que nos atraviesan, nos organizamos y luchamos por equilibrarlas.

BIBLIOGRAFÍA

III Congreso de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (2008) “Defensa pública: garantía de acceso a la justicia”. Buenos Aires.

Arroyo Vargas, R. (2011) “Acceso a la justicia para las mujeres... el laberinto androcéntrico del derecho”. Revista IIDH. Vol. 53. Disponible en: https://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/7_2011/6664.pdf

Añaños, M. C., Cantora, A. M., Habichayn, A. (2014) “La enseñanza de la metodología de la investigación en la formación de grado: experiencias en Trabajo Social”. En: Revista Cátedra Paralela, N° 11.

Bartra, E. (1998) “Reflexiones metodológicas”. En: Bartra, E. (comp.) “Debates en torno a una metodología feminista”. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, México.

Basso, O. (2017) “Ruta Crítica: trayectorias que siguen las mujeres en situación de violencia”. Defensoría del Pueblo, Santa Fe: De l’aire.

Beiras, A., Cantera Espinosa, L., Casasanta García, A. (2017) “La construcción de una metodología feminista cualitativa de enfoque narrativo - crítico”. En: Revista Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad. Vol 16, N° 2.

Blotta, M.F., Fullone, B., Fuentes, A., Galizia, B., Gancedo, N. (2011) “La violencia de género y el acceso a la justicia de las mujeres en provincia de Santa Fe - Argentina”. En: Revista de Estudios Jurídicos, N° 22.

Boujon, A. (2018) “Trabajo Social: Producción-investigación-formación: Un análisis desde la perspectiva de género”. Tesina de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social, Facultad de Ciencia Política y RRII, Rosario.

Bourdieu, P. (2011) “La ilusión biográfica. Razones prácticas” en Acta Sociológica N°56. México DF. Disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ras>

Calp, C. E. (2018) “Trabajo Social ¿feminista? Aportes a la intervención del trabajo social desde una perspectiva de género”. En: Revista Cátedra Paralela. N° 15. Disponible en: http://www.catedraparalela.com.ar/images/rev_articulos/arti00223f001t1.pdf

Campana, M. (2016) “La Asistencia Social como derecho: integración y precariedad”. Tercer Foro Latinoamericano de Trabajo Social La Plata, Buenos Aires, Argentina. Facultad de Trabajo Social, Universidad Nacional de La Plata. Disponible en: http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/campana_gt_14.pdf

Carbajal, M. (2013) “Repartir el poder”. Nota a Marta Lamas, Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/diario/sociedad/subnotas/222874-63979-2013-06-23.html>

Carballeda, A. J. M. (2018) “Apuntes de Intervención en lo Social. Lo histórico, lo teórico y lo metodológico”. Ed: Margen, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Cifuentes Gil, R. M. (2004) “Aportes para “leer” la intervención de Trabajo Social”. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-041.pdf>

Cobo Bedia, R. (1998) “Género”. En: Amorós, C. (directora) “10 palabras claves sobre la mujer”. Ed: Verbo Divino, Navarra.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Organización de los Estados Americanos. (2007) “Acceso a la Justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas”. Doc. N°68

Conway, J., Bourque, S., Scott, J. (1987) “El concepto de género”. En: Lamas, M. (2000) (comp.) “El género. La construcción cultural de la diferencia sexual”. PUEG, Grupo Editorial Miguel Ángel Porrúa, México.

Cunill Grau, N. (2010) “Las políticas con enfoque de derechos y su incidencia en la institucionalidad pública”. En: Revista del CLAD Reforma y Democracia, N° 46. Caracas.

De Luca, M. y Tinirello, L. (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: “Derechos Humanos en acción su concreción en la tarea Judicial”.

Dirección General de la Mujer de la Ciudad de Buenos Aires - Observatorio de Equidad de Género. (2016) “Mujeres que rompen el silencio. La Ruta Crítica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”.

ELA (2008) “Exámen Periódico Universal (EPU)”. Consejo de Derechos Humanos, Primera sesión de EPU, 7 y 8 de abril”.

Faleiros, V. P. (1986) “Trabajo Social e Instituciones”.Ed: Humanitas, Buenos Aires.

Fernández, A. (1999) “Instituciones estalladas. Notas para la construcción de un campo de problemas”. Ed. Eudeba, Buenos Aires.

Fox Keller, E. (1994) “La paradoja de la subjetividad científica”. En: Schintman, D. "Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad”. Ed. Paidós, Buenos Aires.

Giribuela, W. (2009) “Los informes sociales como instrumentos de análisis de la práctica profesional en el espacio institucional”. Colegio de Asistentes Sociales y Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires. Ponencia presentada en las VII Jornadas Bonaerenses de Trabajo Social, Villa Gesell.

González, M. y Galletti, G. (2011) “Facilitadores y obstáculos en la construcción del testimonio de mujeres víctimas de violencia en la administración de justicia”. XII Congreso Nacional y II Latinoamericano de Sociología Jurídica, Santa Rosa, La Pampa, 2011.

Guber, R. (2001) “La Etnografía. Método, Campo y Reflexividad”. Ed: Grupo Editorial Norma, Buenos Aires.

Guber, R. (2001) “La etnografía. Método, campo y reflexividad”. Bogotá. Grupo Editorial Norma.

Ingaramo, M. A. (2014) “Violencia de género y capacidades institucionales del Estado. Una propuesta de análisis”. 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, disponible en http://www.proyectolatin.org/books/Políticas_Publicas_CC_BY-SA_3.0.pdf,

Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2011) “Manual autoformativo sobre acceso a la justicia y derechos económicos, sociales y culturales”. Costa Rica

Lamas, M. (1995) “La perspectiva de género”. En: La Tarea, Revista de Educación y Cultura de la Sección 47 del SNTE, N° 8. Guadalajara, México.

Lanzon, M. (2008) “Mujeres en situación de violencia intrafamiliar. Perspectiva de abordaje desde la Defensoría del Pueblo y la Comisaría de la Mujer”. Tesina de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social, Facultad de Ciencia Política y RRII, Rosario.

Levin, S. (2014) “Las políticas públicas y el género en Argentina: entre el trato y el destrato a las desigualdades”. En: Levín, S. (coordinadora) “Políticas públicas, Género y Derechos Humanos en América Latina”. Proyecto LATIn, Iniciativa Latinoamericana de Libros de Textos Abiertos.

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

Ley Nacional N° 24.417 “Protección contra la Violencia Familiar”. Argentina, 7 de diciembre de 1994.

Ley Nacional N° 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 N° 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 N° 11.529 “Violencia Familiar”. Santa Fe, 26 de diciembre de 1997.

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

Londoño Palacio, O., Maldonado Granados L., Calderón Villafañez, L. (2014) “Guía para construir estados del arte”. International Corporation of Networks of Knowledge, Bogotá.

Mallardi, M. (2011) “La entrevista en Trabajo Social. Aproximaciones a un objeto polilógico”. En: Aportes táctico operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social. Oliva y Mallardi (Comp.). Tandil, Argentina: UNCPBA

Martinez, S. (2009) “Sueños rotos, vidas dañadas. Violencia hacia las mujeres en contextos familiares”. Editorial Fundación La Hendidja, primera edición, Parana, Entre Rios.

Martínez Uncal, A. L. (2014) “Análisis de caso. Sonia: vulneración de sus derechos en el ámbito judicial”. En Revista de Estudios de la Mujer, La Aljaba, segunda época. Vol. 18. Disponible en: <https://docplayer.es/73523232-Revista-de-estudios-de-la-mujer-volumen-xviii-2014.html>

Montaño, C. (2002) “La naturaleza del servicio social. Un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción”. Biblioteca Latinoamericana del Servicio Social. Ed: Cortes.

Murillo, S. (1996) “El mito de la vida privada. De la entrega al tiempo propio”. Ed. Siglo XXI, Madrid.

Osio, A. J. (2016) “¿Violencia de género institucional o violencia institucional genérica?”. En: Revista Pensamiento Penal. Disponible en: <http://www.pensamientopenal.com.ar/doctrina/43908-violencia-genero-institucional-o-violencia-institucional-generica>

Piqué, M. L., Pzellinsky, R. (2015) “Obstáculos en el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia de género”. En: Revista Jurídica de la Universidad de Palermo, año 14, N° 2.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2005) “Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia. América Latina y el Caribe”. Argentina

Rodríguez Gustá, A. (2008) “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, Rosario, Argentina: Facultad de Ciencia Política y RR.II, UNR Editora.

Sagot, M. (2000). “Ruta Crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina (estudio de caso de diez países). Organización Panamericana de la salud, Programa Mujer, Salud y Desarrollo.

Sagot, M. (2008) “Estrategias para enfrentar la violencia contra las mujeres: reflexiones feministas desde América Latina. Athenea Digital. N° 14 Disponible en: <https://atheneadigital.net/article/view/n14-sagot>

Taylor, S.J. Bogdan, R. (1992) “Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados”. España: Ed.Paidós

Teitelbaum, S., Forte, F., Hurtado, C. S/A “Recuperando voces silenciadas de mujeres en situación de violencia. Primera aproximación a la realidad de mujeres en situación de violencia en la provincia de Tucumán”. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000279.pdf>

Teodori, C. E. (201) “Rutas críticas de mujeres en situación de violencia familiar. Estudio de casos en la ciudad de Buenos Aires”. Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales. Vol. 11 N°2. Disponible en: <http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/issue/view/27>

Tinirello, L., Aucía, A. (2017) “Acceso a la justicia de mujeres en situación de violencia de género”. Seminario de Metodología de la investigación, Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Rosario.

Tonon, G. (2005) “Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social”. Ed: Espacio. Buenos Aires.

Travi, B (2013) “Formación profesional en Trabajo Social. Notas sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje del oficio en su dimensión técnico instrumental y la recuperación de nuestras tradiciones”. Revista Cátedra Paralela N° 10.

Varela, N. (2013) “Feminismo para tod@s. Historia del feminismo, igualdad. Feminismo Radical”. Disponible en: <http://nuriavarela.com/feminismo-radical/>

Zamarreño, F. M. (2019) “In-corporación de las personas Trans al mercado laboral de la ciudad de Rosario. Reflexiones desde el Trabajo Social”. Tesina de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social, Facultad de Ciencia Política y RRII, Rosario.