

## MAPA DE INSTITUCIONES QUE ASISTEN LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Salta, noviembre de 2019

Para este año, el OVcM se propuso como uno de sus principales proyectos iniciar la elaboración de un mapa que releve aquellos organismos y dispositivos que brindan algún tipo de asistencia a las mujeres que han atravesado o atraviesan situaciones de violencia de género. En ese sentido, se decidió iniciar el relevamiento con las instituciones públicas de nivel provincial, para luego en una etapa posterior continuar con las de nivel municipal y las organizaciones de la sociedad civil.

La información fue recabándose principalmente a través de entrevistas personales<sup>1</sup> con agentes de cada organismo, quienes fueron designados por sus autoridades para ese fin. También se utilizó la información publicada en las páginas web y folletería oficial, así como datos aportados por las instituciones al propio OVcM.

Todo lo reflejado en el mapa que se presenta surge de las manifestaciones de las personas entrevistadas y es una foto de la situación al momento de realizarse el relevamiento. Cabe aclarar que se dejó abierta la comunicación para cualquier aclaración o modificación que necesitara hacerse.

En algunos aspectos pueden observarse imprecisiones o ausencia de información más exhaustiva, ello puede deberse en parte a la metodología elegida de preguntas abiertas, pero también a la falta de sistematización y protocolización del funcionamiento de los servicios, tanto en sus procesos de atención, articulación y derivación a otras áreas como en la planificación de instancias de formación específica.

El presente trabajo es de gran envergadura y requiere su constante actualización, por lo que debe decirse que lo presentado es un esbozo del estado de situación actual en la provincia, lo que puede resultar útil para los mismos dispositivos, para conocerse entre sí, profundizar sus vinculaciones en caso que ya las tengan, y generar relaciones institucionales permanentes y de calidad. Asimismo, puede ofrecer una primera evaluación y servir de insumo de información para un plan provincial de la asistencia.

---

<sup>1</sup> Las mismas fueron efectuadas entre los meses de abril y octubre del presente año.





	<p><b>C) Intervención temprana</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Acompañamiento Psicológico</li><li>Guardia Psicológica</li><li>Asesoramiento Jurídico-Legal</li><li>Acompañamiento Social</li></ul> <p><b>D) Intervención de fondo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Tratamiento Terapéutico<ul style="list-style-type: none"><li>- Individual</li><li>- Grupal</li></ul></li><li>Representación Letrada</li><li>Abordaje Social</li></ul>
<p>COBERTURA TERRITORIAL</p>	<p><b>A) Centralizado</b></p> <p><b>B) Descentralizado</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Mediante Comisión de Servicios</li><li>Sedes Descentralizadas</li></ul>

### Tipo de servicio

Según la población a la cual se dirige la atención del dispositivo, encontramos:

#### **A) Generalistas**, dirigidos al conjunto de la población:

##### - Hospital del Milagro:

Se puede acceder al servicio **por presentación espontánea**.

Requisitos para atención: ninguno.

La **primera valoración** del caso es efectuada por la/el médica/o interviniente, quien de considerarlo necesario lo derivará al área de salud mental. El equipo está formado por siete psicólogas/os y dos psiquiatras.

##### - Hospital Papa Francisco:

Requisitos para la atención: Sólo se aborda la situación de violencia si la mujer es paciente del hospital, ya sea que ingresó por guardia o consultorios.

La **primera valoración** del caso es efectuada por la/el médica/o interviniente, quien de considerarlo necesario lo derivará al área social y de salud mental. Siempre se prioriza que la atención se realice de manera interdisciplinaria con la presencia un/a psicóloga y un/a trabajadora social.

##### - Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Ragone:

Al tratarse de un hospital de Nivel 4 sólo se accede al servicio por **derivación**, ya sea desde otros servicios de salud o por requerimiento judicial. El abordaje de situaciones de violencia se efectúa en el tratamiento terapéutico, no siendo específico.

##### - Hospital Público Materno Infantil: (mujeres, niñas y niños)

Se puede acceder al servicio **por presentación espontánea**.

Requisitos para la atención: ninguno.

La **primera valoración** del caso la efectúa la/el médica/o interviniente, quien de considerarlo necesario lo derivará al área social y/o de salud mental del hospital. Dichas áreas funcionan de manera independiente, no existe un servicio específico e integral para el abordaje de los casos de violencia.

##### - Asesorías de Incapaces:

Se puede acceder al servicio **por presentación espontánea**.

Requisitos para la atención: Sólo intervienen en la protección de los derechos de niños, niñas, adolescentes y de las personas afectadas en su salud mental, tanto en procesos extrajudiciales como judiciales. (art. 103 CCyCo).

**B) Especializados**, sólo atención a personas en situación de violencia de género e intrafamiliar

- Programa de Orientación y Asistencia Jurídica a Víctimas y Familiares de Víctimas de Delitos Graves. Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Justicia:

Se puede acceder al servicio **por presentación espontánea**.

Requisitos para atención: sólo víctimas de delitos graves con penas de más de 5 años de prisión. Por los siguientes delitos: abuso sexual con acceso carnal, femicidio y homicidio culposo.

La **primera valoración del caso** es efectuada por un equipo compuesto por tres abogadas/os y una psicóloga. En los casos de abuso sexual el primer contacto con la víctima lo realiza la psicóloga, quien también efectúa el acompañamiento durante la asistencia sanitaria para garantizar el ejercicio de los derechos: aplicación de la PPE (profilaxis post exposición) y, en su caso, el acceso a la interrupción legal del embarazo. Se realiza un abordaje integral a víctimas y familiares, se brinda acompañamiento psicológico y patrocinio jurídico.

- División de Coordinación y Contención para Operadores en Violencia Intrafamiliar. Policía de la Provincia de Salta.

Requisitos para atención: efectuar la denuncia.

La **primera valoración del caso** es realizada por la/el Oficial de Servicio y/o autoridad de la dependencia que toma la denuncia, si la/el Operador/a VIF se encuentra de servicio puede ser requerida su presencia.

La División brinda asistencia y acompañamiento, tanto en la orientación previa a la denuncia como en el seguimiento posterior del caso. Actúan como auxiliares de justicia en la ejecución de las medidas previas dictadas en virtud de la Ley Prov. de Protección de Víctimas de Violencia Familiar N° 7403 (2006) y todo otro requerimiento judicial

- Servicio de Asistencia a la Víctima (SAVic). Ministerio Público Fiscal:

Se puede acceder al servicio **por presentación espontánea**.

Requisitos para atención: ninguno.

El primer contacto es con el personal de mesa de entradas o quienes reciben las consultas vía telefónica. Luego de una breve indagación respecto del objeto de la consulta (para asegurarse que el servicio es competente) remiten el caso al equipo interdisciplinario que efectuará la **primera valoración del caso**; en esta instancia siempre se busca que la entrevista sea al menos con dos profesionales. En caso de que la atención sea por requerimiento judicial es directamente efectuada por el equipo interdisciplinario (puesto que ya ha sido evaluada su pertinencia, de esta manera se evita la revictimización).

El SAVic presta un servicio de asistencia, asesoramiento y acompañamiento a toda persona inmersa en una situación de violencia, maltrato o abuso.

- Defensorías Oficiales de Violencia Familiar y de Género:

Se puede acceder al servicio **por presentación espontánea**.

Requisitos para atención: Por Resolución N° 15800/17 del Colegio de Gobierno se establecieron pautas para determinar la **carencia de recursos** de una persona que solicita asesoramiento jurídico gratuito:

1. Ingresos menores al salario mínimo vital y móvil.

2. Bienes cuyo monto total no supere el valor de un inmueble urbano de 80 m<sup>2</sup>.

(la normativa dispone que ambos requisitos deben interpretarse integralmente, atendiendo a las singularidades de cada caso)

El primer contacto se da con el personal de mesa de entradas, quienes sólo constatan el requisito de carencia, luego se realiza una entrevista con el/la Defensor/a o Secretaria/o. Brindan asesoramiento jurídico gratuito y ejercen la representación judicial, cuentan con un/a psicóloga/o para realizar una primera contención.

**C) Exclusivos**, atención a mujeres en situación de violencia de género

- Oficina Hospitalaria de Violencia Contra las Mujeres - Hospital San Bernardo:

Requisitos para la atención: Sólo se aborda la situación de violencia si la mujer es paciente del hospital, ya sea que ingresó por guardia o consultorios.

La **primera valoración del caso** es realizada por la/el profesional de salud que atiende a la mujer y detecta una situación de violencia, quien posteriormente requiere la

intervención de la Oficina. Al interior de la Oficina se prioriza que la atención sea siempre con al menos dos integrantes del equipo para evitar cambios de profesionales en futuras atenciones.

La OHVM brinda un servicio específico de asistencia y acompañamiento interdisciplinario y el tratamiento terapéutico individual especializado en violencia.

- Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos (Min. Gob. Justicia y DDHH):

Se puede acceder al servicio **por presentación espontánea.**

Requisitos para atención: ninguno.

Debido a la cantidad de casos que son atendidos a través de los programas que componen la Subsecretaría (según datos del Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Justicia, en el año 2018 se realizaron 14.180 intervenciones en materia de violencia de género) la **primera valoración del caso** es efectuada por un/a profesional en forma individual. Luego, un equipo interdisciplinario elabora en forma conjunta una estrategia para efectuar la atención y el seguimiento del caso.

# Instituciones en la Ruta Crítica

Noviembre 2019

- H. Papa Francisco
- H. Pab. Materno Infantil
- Secretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito
- Oficina de Orientación y Denuncia 300y3
- Consultorio Jurídico del Colegio de Abogados y Procuradores

**PRIMER  
ASESORAMIENTO**

- Policía de la Provincia de Salta
- Oficina de Orientación y Denuncia 300y3 340
- Oficina de Violencia Familiar y de Género 300y3 C.G.
- Focales de Género

**DENUNCIA**

- Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito
- Programa de Orientación y Asistencia Jurídica a Víctimas y Familiares de Víctimas del Delito Género
- Servicio de Asistencia a la Víctima (S.A.Vi)

#### QUERRELA PSICOLÓGICA

- Oficina Hospitalaria de Violencia contra la Mujer H. San Bernardo
- H. Pab. Materno Infantil

#### ACOMPANIAMIENTO SOCIAL

- Asesorías de Inocuidades
- Oficina Hospitalaria de Violencia contra la Mujer H. San Bernardo
- H. Pab. Materno Infantil
- H. Papa Francisco

#### ASESORAMIENTO JURÍDICO-LEGAL

- Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito
- Servicio de Asistencia a la Víctima (S.A.Vi)
- Oficina Hospitalaria de Violencia contra la Mujer H. San Bernardo
- H. de Salud Mental Dr. Miguel Riquelme

**INTERVENCIÓN  
TEMPRANA**

#### TRATAMIENTO TERAPÉUTICO ESPECÍFICO EN VIOLENCIA DE GÉNERO INDIVIDUAL

- Oficina Hospitalaria de Violencia contra la Mujer H. San Bernardo

#### GRUPAL

- División de Coordinación y Contención para Operadores en Violencia de Género (Pública) Abuso

#### REPRESENTACIÓN LETRADA

- Programa de Orientación y Asistencia Jurídica a Víctimas y Familiares de Víctimas del Delito Género
- Defensorías Oficiales
- Asesorías de Inocuidades

#### ASISTENCIA SOCIAL

- Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito

**INTERVENCIÓN  
DE FONDO**

## TIPO Y MOMENTO DE LA ASISTENCIA

A los fines de poder visualizar el modo en que las instituciones efectúan el abordaje, se presenta la siguiente clasificación. Los momentos propuestos no implican necesariamente un orden cronológico en la ruta crítica.

**A) Primer Asesoramiento:** se concentran aquellas instituciones que tienen un primer contacto con la persona en situación de violencia y brindan asesoramiento y orientación integral. En este momento se prioriza alojar la demanda, evaluar el riesgo actual y planificar en conjunto una estrategia de intervención inmediata.

Cabe aclarar que en algunas oportunidades el primer asesoramiento pasará a ser “Intervención Temprana” ya que se pactan nuevos encuentros y empieza a hacerse un seguimiento del caso.

- Hospital Papa Francisco

- Hospital Público Materno Infantil

- Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito

- Oficinas de Violencia Familiar y de Género (OVFG). Corte de Justicia de Salta

- Oficina de Orientación y Denuncia (O.O y D). Ministerio Público Fiscal

- Consultorio Jurídico del Colegio de Abogados: Se realiza un asesoramiento técnico jurídico.

### Guardia Psicológica:

- Oficina Hospitalaria de Violencia Contra la Mujer - Hospital San Bernardo: El equipo (compuesto por psicólogas, trabajadoras sociales y una médica) se organiza para garantizar una guardia pasiva permanente para atención de los casos que se presenten en la guardia del Hospital.

- Hospital Público Materno Infantil: Hay guardias activas en forma permanente.

**B) Denuncia:** en este apartado se agrupan aquellos organismos encargados de tomar denuncias por violencia familiar y de género.

- Policía de la provincia de Salta:

La denuncia puede ser radicada en cualquier dependencia policial, siendo éstas las únicas que ofrecen atención las 24 horas todos los días. Cabe destacar que el 21 de junio de 2019 se suscribió un convenio entre la OVFG, el Ministerio Público Fiscal y el Ministerio de Seguridad por el cual se acordó la capacitación del personal policial y la implementación del formulario de denuncia en todas las comisarías de la provincia, en consonancia con la Acordada CJS N° 12.704. Esto último busca equiparar el mecanismo de recepción de la denuncia en los establecimientos policiales con los organismos especializados en la problemática de violencia.

- Oficina de Orientación y Denuncia (O.O y D). Ministerio Público Fiscal:

Es la dependencia del Ministerio Público Fiscal encargada de recibir las denuncias por delitos penales, violencia familiar y de género y contravenciones.

- Oficinas de Violencia Familiar y de Género (OVFG). Corte de Justicia de Salta:

Tienen como principal función la recepción de denuncias por hechos de violencia familiar y de género, remitiéndolas luego al juzgado, fiscalía o asesoría de incapaces que corresponda. Cuando la denuncia se presenta de manera directa en las Oficinas elaboran un informe de riesgo. Además confeccionan los informes (psicológico y/o socio ambiental) que requiera el/la juez/a.

- Asesorías de Incapaces de turno:

En aquellos casos en los que la persona que ha sufrido la violencia es menor de edad o se encuentra afectada en su salud mental la denuncia puede efectuarse directamente en la asesoría, lo que permite una intervención inmediata.

- Fiscalías de turno:

En el caso de denuncias por delitos, efectuar la denuncia directamente en la fiscalía posibilita la adopción de medidas de protección inmediatas y el abordaje penal pertinente.

En caso de denuncias por delitos contra la integridad sexual se recomienda efectuar la denuncia directamente en la fiscalía especializada a fin de evitar revictimizaciones y asegurar la obtención y preservación de pruebas. Al respecto, sólo en el distrito judicial centro existen las Unidades Fiscales de Delitos contra la Integridad Sexual, en los otros distritos intervienen las fiscalías penales comunes.

**C) Intervención temprana:** se nuclea aquí aquellos organismos que a través de distintas entrevistas con la mujer buscan generar un ámbito de confianza para conocer con mayor profundidad la situación en la que se encuentra, con el objetivo de planificar una estrategia a mediano plazo e ir acompañando a la persona en el reordenamiento de distintos aspectos de su vida que hayan sido afectados por la violencia. En ese sentido, también se evaluará la necesidad de derivar o brindar (en caso de que sea en el mismo organismo) los dispositivos de fondo pertinentes.

La “Intervención temprana” puede originarse luego del “Primer Asesoramiento” o a raíz de una denuncia.

#### Acompañamiento Psicológico

##### - Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito:

Brinda contención y acompañamiento psicológico a mujeres que han atravesado situaciones de violencia. Cuando la mujer requiere tratamiento psicológico es derivada al efector de salud más cercano a su domicilio.

##### - Programa de Orientación y Asistencia Jurídica a Víctimas y Familiares de Víctimas de Delitos Graves. Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Justicia:

Realizan la primera contención y acompañamiento a las personas víctimas de delitos graves, luego efectúan la derivación al efector de salud contactando al profesional de manera personal, para ello el equipo cuenta con un recursoro de organismos y datos de contacto.

##### - Servicio de Asistencia a la Víctima (SAVic). Ministerio Público Fiscal:

Efectúan una atención inmediata e integral de carácter victimológico. Evalúan el daño sufrido y en virtud de ello orientan y derivan a la persona a los centros especializados de atención. A tal fin cuentan con un equipo interdisciplinario compuesto por psicólogas/os, trabajadoras/es sociales y abogada/os.

#### Asesoramiento Jurídico-Legal

##### - Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito:

Se realiza un asesoramiento legal en todo lo que la mujer requiera y específicamente en materia de violencia.

- Servicio de Asistencia a la Víctima (SAVIC). Ministerio Público Fiscal:

Se realiza un asesoramiento legal y se informa sobre el estado de la causa penal.

- Oficina Hospitalaria de Violencia Contra la Mujer - Hospital San Bernardo:

El equipo cuenta con una abogada que realiza un asesoramiento legal y en caso de ser necesario el patrocinio jurídico se deriva a la Fundación Proyectar o a las Defensorías Oficiales.

- Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Ragone:

La institución cuenta con una abogada que en caso de ser necesario realiza un asesoramiento en la temática de violencia.

### Acompañamiento Social

- Oficina Hospitalaria de Violencia Contra la Mujer - Hospital San Bernardo:

Se realiza un asesoramiento y se articula con la Cooperadora Asistencial Municipal. Asimismo, efectúan un seguimiento del caso mediante llamadas telefónicas, encuentros y en caso de considerarse necesario, visitas domiciliarias. A través de la médica de la Oficina se gestionan turnos para atención médica con prioridad en el hospital.

- Hospital Papa Francisco:

Cuando las profesionales intervinientes evalúan la necesidad, se realiza un seguimiento de toda la situación familiar. Asimismo, se articulan prestaciones sociales a través de la Cooperadora Asistencial Municipal, Caritas y la Secretaría de Niñez y Adolescencia.

- Hospital Público Materno Infantil:

El equipo social del hospital realiza informes sociales y colabora con las mujeres en la solicitud de subsidios y otras prestaciones sociales. En algunos casos particulares articulan con la Cooperadora Asistencial Municipal.

- Asesorías de Incapaces:

Los/as profesionales de trabajo social realizan un asesoramiento y evalúan la situación, en base a dicho diagnóstico las/os Asesores presentan sus requerimientos al juzgado interviniente.

- Servicio de Asistencia a la Víctima (SAVIC). Ministerio Público Fiscal:

Se realiza un asesoramiento respecto de los distintos recursos disponibles, requisitos de acceso a subsidios y/o programas, etc. También se colabora en la tramitación de subsidios o prestaciones de la Cooperadora Asistencial Municipal y/o la Secretaría de Derechos Humanos, así como el ingreso a refugios.

**D) Intervención de fondo:** se incluyen en este apartado aquellos dispositivos que ofrecen servicios profesionales que abordan la problemática desde su aspecto social, psicológico y legal. El objetivo es incidir sobre aquellos factores de índole objetivo y/o subjetivo que obstaculizan o impiden a la mujer tomar decisiones libres y autónomas que le permitan construir una vida libre de violencia de género.

#### Tratamiento Terapéutico

Individual especializado en violencia de género:

- Oficina Hospitalaria de Violencia Contra la Mujer - Hospital San Bernardo:

En un primer momento los/as profesionales realizan entrevistas para abordar la problemática y delinear una estrategia. Los encuentros se llevan a cabo hasta tanto se considere que la situación está encaminada y contenida. Luego de esta primera etapa, y en caso de necesitarlo o requerirlo, se promueve la adherencia de la mujer a un tratamiento terapéutico que se llevará a cabo con los/as propias profesionales de la Oficina.

Si la mujer reside en el interior de la provincia se efectúa su derivación al efector de salud local, se saca el turno con un/a psicólogo/a y luego se mantiene un contacto con la paciente a efectos de conocer cómo evoluciona la situación.

Individual **NO** especializado en violencia de género:

- Hospital del Milagro:

A través del área de salud mental se brinda tratamiento terapéutico individual, no especializado. El equipo está compuesto por siete psicólogas/os y un psiquiatra.

- Hospital Papa Francisco:

Las psicólogas y trabajadoras sociales intervinientes efectúan un seguimiento y acompañamiento de la mujer hasta tanto consideran superado el momento de crisis y la situación se encuentra encaminada. Y en caso de que la mujer lo requiera coordinan con los centros de salud del área operativa para brindar tratamiento terapéutico individual, no especializado.

- Hospital Público Materno Infantil:

Brindan el servicio de tratamiento terapéutico individual, no especializado

Grupal:

- División de Coordinación y Contención para Operadores en Violencia Intrafamiliar. Policía de la provincia de Salta.

En las Comisarías de Cerrillos (desde 2013), La Viña y Guachipas se han desarrollado, por iniciativa de las Operadoras VIF y las mujeres asistidas, grupos de ayuda mutua en los que se aborda la problemática de violencia y temáticas de género. Para su desarrollo se articula con psicólogas de los centros de salud de la zona así como la División de Educación de la Policía. En el marco de estos grupos también se han organizado ferias para que las mujeres puedan comercializar los productos que elaboran.

Representación Letrada

- Programa de Orientación y Asistencia Jurídica a Víctimas y Familiares de Víctimas de Delitos Graves. Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Justicia:

En virtud de lo dispuesto por el artículo 8° de la Ley Prov. N° 7896 (2015) el programa brinda patrocinio letrado gratuito en las causas penales, incluso constituyéndose en querellante, de las propias víctimas como de sus familiares. Además se realiza asesoramiento legal en todo lo que los y las asistidas requieran.

- Defensorías oficiales de violencia familiar y de género:

Deben garantizar el acceso a la justicia de las víctimas, velan por el reconocimiento de sus derechos en sede judicial y extrajudicial y ejercen la representación como querellantes particulares en el proceso penal cuando el hecho de violencia constituye delito.

- Asesorías de Incapaces:

Intervienen en la protección de los derechos de niños, niñas adolescentes y de las personas afectadas en su salud mental, tanto en procesos extrajudiciales como judiciales.

### Abordaje Social

#### - Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos:

Se efectúa un asesoramiento amplio respecto de los recursos, prestaciones, subsidios y programas sociales a los que la consultante puede acceder. Asimismo, se realizan los informes sociales pertinentes y se tramitan distintos recursos propios de la Secretaría de Derechos Humanos. Al respecto, existe un subsidio económico exclusivo para mujeres en situación de violencia, cuyo monto y duración depende de cada situación en particular. También se realizan informes sociales para facilitar y agilizar el acceso a la vivienda a través del Instituto Provincial de la Vivienda.

Respecto de programas para formación, en el ámbito del Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación se otorga un incentivo para mujeres en situación de violencia llamado “Hacemos Futuro Juntas”, a fin de que puedan terminar sus estudios o se capaciten en un oficio; desde la Subsecretaría se realizan los informes sociales y las gestiones necesarias para el acceso a dicho programa.

Finalmente, en cuanto a programas para la inserción laboral, articulan con la ONG internacional ProMujer que otorga microcréditos para pequeños emprendimientos.

### COBERTURA TERRITORIAL

**A) Centralizado:** Se nuclean aquí aquellas instituciones cuya sede se encuentra localizada en la ciudad de Salta.

- Oficina Hospitalaria de Violencia contra la Mujer del Hospital San Bernardo
- Hospital del Milagro
- Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Ragone
- Hospital Público Materno Infantil:

La institución es cabecera del área operativa norte, por lo tanto su atención se descentraliza dentro de la ciudad de Salta a través de los centros de salud.

- Hospital Papa Francisco:

La institución es cabecera del área operativa sur, por lo tanto su atención se descentraliza dentro de la ciudad de Salta a través de los centros de salud.

**B) Descentralizado:** Se nuclean aquellas instituciones que extienden su atención a todo el territorio provincial, ya sea a través de viajes en comisión de servicio de sus agentes o por tener sedes en distintas jurisdicciones.

Mediante Comisión de Servicios

- Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito:

Si bien la Subsecretaría está instalada en el edificio del Polo Integral de las Mujeres, el servicio se descentraliza vía comisiones al interior de la provincia.

Asimismo, a través de las Operadoras Socio Comunitarias (pertenecientes a la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional y Territorial en DDHH) se logra un alcance territorial mayor ya que al pertenecer a la misma comunidad en la que actúan, pueden tener contacto directo con las mujeres que requieren asistencia y detectar de manera temprana situaciones de violencia. En virtud de sus intervenciones remiten al equipo interdisciplinario de la Subsecretaría informes con la descripción detallada de las circunstancias del caso.

- Programa de Orientación y Asistencia Jurídica a Víctimas y Familiares de Víctimas de Delitos Graves. Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Justicia:

El programa está instalado físicamente en Salta Capital, sin embargo su competencia se extiende a todo el territorio provincial a través de comisiones de servicio.

Sedes Descentralizadas

- Servicio de Asistencia a la Víctima (SAVIC). Ministerio Público Fiscal

Existen cuatro sedes del SAVic ubicadas en cada distrito judicial: Salta, Tartagal, Orán y Metán. Además desde el servicio se coordinan todos los equipos interdisciplinarios pertenecientes a las fiscalías.

- Defensorías Oficiales.

Están distribuidas en los cuatro distritos judiciales de la siguiente forma:



	Distrito Centro Salta	Distrito Centro Cafayate (multifuero)	Distrito Sur Metán	Distrito Sur J.V. González	Distrito Orán	Distrito Norte Tartagal
Defensorías Oficiales de Violencia Familiar y de Género	2	-	1	-	1	1
Defensorías Oficiales Civiles/ Multifuero	9	1	2	1	2	2
Asesores Itinerantes Multifuero	2	-	1	-	1	1

- Asesorías de Incapaces:

Están distribuidas en los cuatro distritos judiciales de la siguiente forma:

	Distrito Centro Salta	Distrito Centro Cafayate	Distrito Sur Metán	Distrito Sur J.V. González	Distrito Orán	Distrito Norte Tartagal	Distrito Norte Tartagal Embarcación
Asesores de Incapaces	8	1	2	1	2	2	1

- División de Coordinación y Contención para Operadores en Violencia Intrafamiliar.

Policía de la provincia de Salta.

La división cuenta con 157 operadoras/es VIFG que prestan servicio en todo el territorio provincial. Cabe destacar que no prestan servicios exclusivamente en la problemática de violencia sino que durante su turno de 8 horas también continúan realizando otras tareas de seguridad.

Oficinas de Violencia Familiar y de Género (OVFG).

Existen cuatro oficinas localizadas en Salta Capital, Metán, Tartagal y Orán.

### **Oficina Hospitalaria de Violencia contra la Mujer – HPSB**

La Oficina Hospitalaria de Violencia contra la Mujer (OHVM) funciona dentro del Hospital Público San Bernardo y depende en forma directa de la Gerencia. Allí se brinda un servicio específico de asistencia y acompañamiento interdisciplinario a mujeres en situación de violencia que sean pacientes del hospital exclusivamente<sup>3</sup>. De resultar necesario para la atención y abordaje del caso se asumen los costos de traslado de la consultante, mediante el pago de pasajes de ómnibus de larga distancia, el servicio de taxi, etc. Además, se efectúa un acompañamiento a los y las familiares de la mujer atendida y, en caso de ser necesario, se hace su derivación al área de salud mental del hospital para su abordaje.

El equipo está conformado por nueve agentes, entre los cuales se cuenta con dos psicólogos/os, una abogada, una trabajadora social, una comunicadora social, una médica, dos empleadas administrativas y una persona abocada al área de calidad.

La actividad al interior del servicio está normalizada por un Protocolo de Atención Hospitalaria de carácter interno. Asimismo, se aplica el Protocolo Único de Atención Sanitaria ante la Violencia de Género aprobado por Resolución N° 998/18 del Ministerio de Salud Pública (en adelante Protocolo Único). Al respecto, y a los efectos de dar un cabal cumplimiento a la obligación contenida en el artículo 6° de la Ley Prov. de Protección contra la Violencia de Género N° 7.888 (2015), el Hospital acordó con el Ministerio Público Fiscal que a través del sistema informático se realice la carga del caso y se remita un informe circunstanciado de manera inmediata. Es importante destacar que además se acompaña un certificado médico en el que se constatan las lesiones físicas y un informe de valoración de riesgo efectuado por el equipo interdisciplinario. En el mismo sentido, se remite en formato papel un informe a la Oficina de Violencia Familiar y de Género de la Corte de Justicia de Salta.

En cuanto a la formación de los y las profesionales, se efectúan ateneos internos para la presentación de casos y el abordaje de temáticas específicas. La OHVM realiza tareas de incidencia en la comunidad como charlas y talleres en colegios secundarios y dirigidos a personal de la policía provincial.

---

<sup>3</sup> Por requerimiento judicial el área de salud mental del hospital hace la atención de las mujeres. Asimismo, desde otras áreas, como la Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito y el Área Mujer Municipal realizan derivaciones para la atención médica en el hospital.

Por último, se destaca que la OHVM articula con el INDEC para el suministro de datos al Registro Único de Casos de Violencia Contra las Mujeres (RUCVM).

### **Hospital del Milagro**

Respecto a la atención y asistencia a mujeres en situación de violencia, el hospital no cuenta con oficina específica, ni equipo interdisciplinario designado, según lo dispuesto por el Protocolo Único (Res. MSP N° 998/18). El abordaje se efectúa sólo desde el área de Salud Mental, aplicando la Ley Nac. de Salud Mental N° 26.657 (2010). Si bien el hospital cuenta con dos trabajadoras sociales, las mismas no participan del abordaje de casos de violencia. En cuanto al Protocolo Único, no es aplicado en forma cabal. En ese sentido, las/os profesionales de la institución no efectúan ninguna denuncia, ni ante situaciones de violencia familiar o de género ni ante la sospecha de la comisión de un delito, debiendo hacerla la víctima.

Por requerimiento judicial brindan atención psicológica a los agresores, debido a la cantidad de casos derivados y en miras de un mejor abordaje de la problemática se están llevando a cabo acciones para la puesta en marcha de un grupo psicoeducativo para varones que ejercen violencia. Al respecto, se ha articulado con el Ministerio Público Fiscal para obtener asesoramiento y material de estudio.

### **Hospital Papa Francisco**

La institución no cuenta con oficina específica, ni equipo interdisciplinario designado al efecto, conforme el Protocolo Único (Res. MSP N° 998/18). El personal de salud interviniente evalúa la necesidad de la intervención del área social y/o psicológica, la cual se realiza de manera interdisciplinaria (cuentan con dos psicólogas y dos trabajadoras sociales). En cuanto al asesoramiento legal, la abogada del hospital colabora con las psicólogas y trabajadoras sociales en la planificación del abordaje sin embargo no se asesora legalmente en forma directa a las consultantes.

Se brinda una asistencia y acompañamiento permanente hasta que se puede considerar superado el momento de crisis inicial. La atención se ofrece tanto por demanda espontánea como por requerimiento judicial. Cuando se requiere tratamiento psicológico se gestiona el turno en el centro de salud más cercano al domicilio de la mujer.

También se hace acompañamiento psicológico y social a familiares y víctimas indirectas de la violencia, principalmente a madres, hermanas e hijas/os. Asimismo, reciben la derivación por orden judicial para la atención de varones agresores. Al respecto, realizan dos o tres entrevistas de admisión y en caso de no haber adherencia se informa tal circunstancia al juzgado interviniente.

En cuanto al marco normativo, se aplica el Protocolo Único, sin embargo por falta de personal resulta difícil designar un equipo interdisciplinario al efecto. En cuanto a la presentación de la denuncia, en caso de que se evalúe su conveniencia, se articula con la Comisaría N° 17, cercana al hospital. En ese sentido, ante la presentación del caso se comunican con el personal policial de guardia en el hospital quienes a su vez se comunican con la Comisaría a efectos de que se apersona el/la sumariante para tomar la denuncia. Asimismo, articulan con la Fiscalía Penal de Violencia Familiar y de Género N° 4 para tomar conocimiento de la existencia de antecedentes de violencia y poder planificar una estrategia de actuación más adecuada.

Respecto de la capacitación del personal del área psicológica y social, no existe una planificación de instancias de formación específicas en la problemática.

### **Hospital Público Materno Infantil**

La institución no cuenta con oficina específica ni equipo interdisciplinario designado en virtud del Protocolo Único (Res. MSP N° 998/18). Se realiza el abordaje desde las áreas de salud mental y social de manera independiente, cuentan con ocho psicólogos/as y seis trabajadores/as sociales respectivamente.

Es el único hospital de la ciudad de Salta que aborda casos en lo que hay involucrados niños, niñas y adolescentes. Por otro lado, en los centros de salud pertenecientes al área operativa del hospital se efectúa la atención psicológica a los agresores.

Con respecto a la obligación de denunciar, no se ha determinado un procedimiento para su canalización institucional quedando a cargo del profesional interviniente quien debe efectuarla en forma personal en la dependencia policial.

En cuanto a la formación de las profesionales, se realizan ateneos.

### **Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Ragone**

Al ser un hospital de Nivel 4 no se realiza atención mediante presentación espontánea sino que los casos son derivados desde los centros de salud y/o hospitales y por requerimiento del poder judicial. En el transcurso del tratamiento psicológico/psiquiátrico pueden surgir situaciones de violencia que son abordadas. En ese mismo sentido, se trabaja con la familia y la paciente a fin de que se efectúe la denuncia. Además, se brinda un asesoramiento legal respecto de la denuncia y las medidas de protección que pueden adoptarse.

El hospital cuenta con un equipo profesional compuesto por una abogada, once médicos psiquiatras, quince psicólogas/os y siete trabajadoras/es sociales.

### **Oficinas de Violencia Familiar y de Género**

Dependientes de la Corte de Justicia de Salta (CJS) y con asiento en todos los distritos judiciales (Centro, Metán, Orán y Tartagal) tienen como principal función la recepción de denuncias por hechos de violencia familiar y de género, remitiéndolas luego al juzgado, fiscalía o asesoría de incapaces que corresponda.

También brindan información y asesoramiento sobre los cursos de acción posible y realizan las derivaciones correspondientes. Cuando la denuncia se presenta de manera directa en las Oficinas se elabora un informe de riesgo. Además, confeccionan los informes (psicológico y/o socio ambiental) que requiera el o la juez/a interviniente.

En caso de ser necesario se realiza el traslado de la persona en móviles policiales, siempre con el acompañamiento de personal de las OVFG.

Su creación y funciones están determinadas por la Ley Prov. N° 7.954 (2016) y su reglamentación mediante la Acordada CJS N° 12633. A nivel interno del poder judicial, por Acordada CJS N° 12704 se aprobó el Protocolo de Organización y Actuación para casos de en Violencia Familiar y de Género.

En cuanto a la capacitación, el personal realizó un curso dictado por la Oficina de la Mujer de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el marco de la Ley Nac. Micaela N° 27.499 (2019).

**Servicio de Asistencia a la Víctima (SAVic) – Oficina de Orientación y Denuncia (OOyD). Ministerio Público Fiscal**

El SAVic presta un servicio de asistencia, asesoramiento y acompañamiento a toda persona inmersa en una situación de violencia, maltrato o abuso (no es exclusivo de situaciones de violencia familiar o de género). La asistencia se efectúa en todo momento que la persona lo requiera, ya sea antes de la recepción de la denuncia, durante todo el proceso penal e incluso después de finalizado. La atención se realiza con perspectiva victimológica. Además, realizan un acompañamiento y orientación a familiares y/o víctimas indirectas de la violencia. Respecto del agresor, se contactan a fin de que tome conocimiento de la medida cautelar dictada y asesorarlo al respecto. Asimismo, se articula con las defensorías oficiales a efectos de su representación judicial.

El equipo interdisciplinario está compuesto por 41 profesionales abogadas/os, psicólogas/os y trabajadoras/es sociales, quienes desarrollan sus tareas tanto en las oficinas propias del SAVic como en los equipos de las Fiscalías.

Por su parte, la Oficina de Orientación y Denuncia, parte del SAVic, recibe denuncias por delitos penales, de violencia familiar y de género y contravenciones.

El fundamento normativo de ambas dependencias se halla en Ley Prov. Orgánica del Ministerio Público N° 7.328 (2004) (artículos 62 y 63) y en la Resolución MP N° 116 en la cual se especifican sus funciones.

Las/os profesionales realizan ateneos, capacitaciones y supervisiones internas, además de contar con las instancias de formación ofrecidas por la Escuela del Ministerio Público de Salta. En cuanto a actividades externas, brindan talleres y capacitaciones a agentes de las áreas de salud y seguridad.

### **Defensorías Oficiales de Violencia Familiar y de Género**

Las defensorías brindan asesoramiento jurídico gratuito y ejercen la representación judicial de las personas de escasos recursos. Por su parte, las especializadas en violencia familiar y de género tienen las funciones de garantizar el acceso a la justicia de las víctimas, velar por el reconocimiento de sus derechos en sede judicial (fuero civil o de violencia) y extrajudicial. Además actúan como querellantes particulares en el proceso penal cuando el hecho de violencia constituye delito.

Sus funciones están determinadas por la Ley Prov. N° 7.328 y la de su creación, Ley Prov. N° 7896.

El servicio está dirigido exclusivamente a personas en situación de violencia familiar o de género que carezcan de recursos para contratar una abogada/o particular.

### **Asesorías de Incapaces**

Integran el Ministerio Público Pupilar e intervienen en la protección de los derechos de niños, niñas, adolescentes y personas afectadas en su salud mental, tanto en procesos extrajudiciales como judiciales. Conforme lo establecido en el artículo 103 del Código Civil y Comercial su intervención se da de dos maneras: complementaria en todos los procesos en los que se hallan comprometidos los intereses de personas menores de edad, incapaces y con capacidad restringida; y principal en caso de inacción o incumplimiento de los deberes de los representantes, o en caso de ausencia de los mismos. En tanto, la actuación extrajudicial procede cuando están comprometidos los derechos sociales, económicos y culturales.

Para el ejercicio de sus funciones los/as asesores cuentan con la asistencia de un equipo interdisciplinario compuesto por psicólogas/os, psiquiatras y trabajadoras/es sociales. Dicho equipo cuenta en todo el territorio de la provincia con 25 profesionales que actúan en las Asesorías de todos los distritos judiciales.

Las funciones asignadas al Ministerio Público Pupilar están determinadas en la Ley Prov. N° 7.328.

Por otro lado, la Resolución del Colegio de Gobierno del Ministerio Público N° 12.854/2014 aprobó el acuerdo suscripto entre el Ministerio Público Pupilar, el Poder Judicial y el Ministerio de Seguridad por el cual se convino la implementación de mecanismos de intercambio electrónico para facilitar el envío y recepción de denuncias de violencia familiar entre las Oficinas de Violencia Familiar y de Género, las dependencias policiales y las Asesorías de Incapaces. En ese sentido, por Acordada Corte de Justicia N° 11893/2015 se determinaron el formulario e instructivo para el mencionado intercambio entre los organismos.

Es importante destacar la derivación de casos hacia las Asesorías por denuncias desde los municipios, los efectores de salud y el sistema educativo. Respecto de este último, recientemente el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, mediante un trabajo conjunto con el OVcM, aprobó el Protocolo de Intervención ante Situaciones de Maltrato Infantil, Abuso Sexual y Violencia de Género (Resolución N° 546D/2019),

mediante el cual se busca facilitar las pautas de intervención que orienten el accionar dentro del ámbito educativo en la Provincia de Salta, ante la presunción y/o detección de situaciones de maltrato infantil, abuso sexual y violencia de género.

### **Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito**

Es el área de asistencia social, contención psicológica y asesoramiento jurídico, que dentro de la órbita del Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Justicia, aborda en forma específica la problemática de violencia de género. El equipo interdisciplinario está compuesto por 25 profesionales del área jurídica, psicológica y social, quienes realizan una valoración del caso y planifican junto con la mujer una estrategia de intervención. Además trabajan en conjunto con seis operadoras socio comunitarias (pertenecientes a la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional y Territorial en DDHH) que realizan un trabajo territorial en los barrios, lo que permite una detección temprana de los casos de violencia y mayor cercanía con las mujeres afectadas.

El servicio está dirigido principalmente a mujeres que han atravesado situaciones de violencia, sin embargo también se efectúa un acompañamiento y contención a sus familiares y otras personas afectadas en forma indirecta.

En cuanto al abordaje social, la Secretaría de Derechos Humanos cuenta con recursos propios y subsidios específicos para mujeres en situación de violencia. Es importante destacar que la Subsecretaría cuenta con fondos para cualquier traslado que la mujer requiera y no pueda ser costado por sus propios medios.

### **Programa de Orientación y Asistencia Jurídica a Víctimas y Familiares de Víctimas de Delitos Graves**

El Programa, dependiente de la Secretaría de Justicia y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, realiza un abordaje integral a víctimas y familiares de delitos graves (abuso sexual con acceso carnal, femicidios y homicidios).

Desde el área jurídica se brinda patrocinio legal gratuito, pudiendo incluso constituirse como querellante. Debido al exiguo personal, se derivan casos a la Fundación Cintia Fernández para la representación letrada.

Por su parte, desde el abordaje psicológico se realiza la primera contención y el acompañamiento a lo largo de todo el proceso penal. Si bien el programa no cuenta con

trabajadoras/es sociales, se realiza un asesoramiento al respecto y se deriva a la Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delito para su asistencia.

Su creación y funciones están determinadas en el Decreto Prov. N° 1881/14, complementada por la Ley Prov. N° 7.896 (2015).

## **División de Coordinación y Contención para Operadores en Violencia**

### **Intrafamiliar**

La División, perteneciente a la Policía de la provincia, brinda asistencia y acompañamiento a mujeres en situación de violencia, tanto en la orientación previa a la denuncia como en el seguimiento posterior del caso. Los y las operadores VIF actúan como auxiliares de justicia en la ejecución de las medidas previas dictadas en virtud de la Ley Prov. de Protección de Víctimas de Violencia Familiar N° 7.403 (2006) y todo requerimiento judicial. Prestan sus servicios en comisarías, subcomisarías y destacamentos, encontrándose bajo las órdenes de la autoridad de los mismos; cabe aclarar que las funciones VIF deben conjugarse con las de seguridad, las cuales continúan ejerciendo en su turno de 8 horas. En cuanto a la recepción de la denuncia, siempre la efectúa el Oficial de Servicio, no la/el Operador VIF, quien sin embargo si se encuentra en el momento puede ser requerido.

En cuanto al personal, cuenta con 157 operadores VIFG que prestan servicio en todo el territorio provincial. Respecto a la formación en la problemática, tienen cursos obligatorios en articulación con otros organismos como la Oficina de Violencia Familiar y de Género (OVFG), la Subsecretaría de Políticas de Género, el SAVic y el OVcM.

Se destacan tres experiencias piloto desarrolladas en las comisarías de Cerrillos (desde 2013), La Viña y Guachipas en las que por iniciativa de las Operadoras VIF y las mujeres asistidas se organizaron grupos de ayuda mutua en los que se abordan la problemática de violencia y cuestiones de género. Para su desarrollo se articula con psicólogas de los Centros de Salud de la zona así como la División de Educación de la Policía. En el marco de estos grupos también se han organizado ferias para que las mujeres puedan comercializar los productos que elaboran.

\*\*\*\*\*

**Programa de Intervención con Agresores en Cumplimiento de Condena.**

### **Ministerio Público Fiscal**

A través del Programa se realiza un tratamiento psico/educativo para varones agresores con condena penal. La modalidad del tratamiento es en grupos cerrados de 12 miembros como máximo, por lo tanto una vez conformado el mismo no pueden ingresar nuevos participantes. Tiene una duración estipulada de 5 meses que corresponden a un módulo teórico cada uno. El ingreso al dispositivo sólo procede por derivación de la Fiscalía interviniente (no se admite por presentación espontánea). Luego, profesionales pertenecientes al Programa evalúan la conveniencia de la incorporación del varón, esto se realiza a través de una entrevista personal en la cual se tendrá en consideración las siguientes pautas: su posicionamiento respecto a su responsabilidad en los hechos, la ausencia de una patología mental de base y/o adicciones (no así el consumo abusivo) y la ausencia de condena previa, debiendo ser la primera vez que participa en el programa. Durante el tratamiento las/os trabajadoras/es sociales del equipo realizan visitas al domicilio y lugar de trabajo del varón participante para tener un conocimiento cabal de su entorno y desenvolvimiento. Al finalizar el programa se eleva un Informe al Juez/a que contiene una descripción del desempeño individual y sugerencias. Asimismo, se inicia una etapa de seguimiento (2 años) a través del cual se controla si se ha producido una nueva denuncia.

Para el desarrollo del Programa se aprobó por Resolución MP N°695/17 (modificada por Resolución N° 831/19) una Guía de Actuación.

El equipo está conformado por 10 profesionales (5 trabajadoras sociales y 5 psicólogas), además se suman profesionales de las fiscalías del interior que participa del Programa. También, a través de un acuerdo con el Ministerio de Salud Pública, se incorporaron dos profesionales de la Oficina de violencia del Hospital San Bernardo) quienes, además de participar en los grupos, articulan turnos en el Hospital San Bernardo para terapia individual cuando algún participante lo requiere.

Al momento de realizar la entrevista para la elaboración del Mapa se encontraban en funcionamiento diez grupos en la ciudad de Salta, uno en Rosario de Lerma y otro en Cerrillos. El equipo valora positivamente los resultados obtenidos por el Programa; en ese sentido manifiestan que en el transcurso de un año sólo han tenido quince deserciones y tres casos de reincidencia en conductas violentas.

## **Programa para Varones que Ejercen Violencia.**

### **Ministerio Público de la Defensa**

El Programa funciona en la ciudad de Salta y consiste en un grupo terapéutico abierto al que los varones ingresan en forma totalmente voluntaria, por recomendación de la Defensoría interviniente (sea que esté asistiendo a la persona que ha sufrido la violencia o al agresor). Los encuentros se realizan una vez al mes y su duración es desde Marzo a Diciembre. Siempre se contacta a la mujer en situación de violencia para estar al tanto de su situación y que preste su consentimiento, asimismo se mantiene el contacto telefónico en forma permanente.

La admisión al dispositivo se efectúa mediante una evaluación psicodiagnóstica realizada a través de al menos dos entrevistas personales. Como requisitos ineludibles para el ingreso al grupo se encuentran que el hecho imputado no sea de gravedad y la inexistencia de adicciones. A cada participante se le asigna un/a psicólogo/a para que efectúe un seguimiento individual, dichos encuentros se realizan a solicitud o cuando evalúan que es necesario.

El Programa es llevado a cabo por las/os profesionales integrantes del Gabinete Psicosocial del Ministerio Público de la Defensa, compuesto por cuatro psicólogas, un antropólogo social y una trabajadora social.

Las/os abogada/os del Gabinete participan de los encuentros a fin de efectuar un encuadre jurídico legal de las situaciones que se plantean.

Al momento de efectuar la entrevista para el Mapa se encontraba en vías de desarrollo un proyecto en conjunto con el Ministerio de Salud Pública para capacitar personal de salud a fin de extender el Programa a localidades del interior de la provincia.

## CONCLUSIONES

En el año 2014 por Ley Prov. N° 7.857 se declaró la emergencia provincial en materia social por violencia de género, el plazo inicial de dos años fue repetidamente prorrogado continuando vigente en la actualidad. A raíz de esta decisión se crearon distintos organismos estatales dedicados al abordaje específico de la problemática, sin embargo aún hoy nos encontramos ante la ausencia de un plan de actuación sistematizado.

En el proceso de elaboración del Mapa de Instituciones que Asisten la Violencia de Género fue tornándose indubitable que existe una gran atomización de la asistencia en múltiples organismos. Como puede vislumbrarse en el gráfico que antecede, a lo largo de la “Ruta Crítica”<sup>4</sup> existe una mayor concentración de oferta institucional en, lo que hemos llamado, “Intervención temprana”. Aquel momento en que se brinda un acompañamiento y/o asesoramiento a la mujer en situación de violencia pero que, sin embargo, no ofrece la intervención profesional de fondo (patrocinio jurídico, tratamiento terapéutico, subsidios y/o servicios sociales, etc.), que en muchos casos es imprescindible para cortar con la violencia. Esta realidad puede ocasionar una victimización secundaria<sup>5</sup> en las mujeres asistidas que deberán abrirse a generar nuevos vínculos de confianza con otras/os profesionales y exponer su intimidad relatando sus experiencias en más de una oportunidad.

Por otro lado, preocupa que algunas/os de los referentes entrevistadas/os han hecho hincapié en la insistencia que se hace a las mujeres para que efectúen la denuncia sin garantizar la asistencia pertinente y delinear una estrategia de acción que priorice su seguridad, la de sus hijos/as y otras personas afectadas.

Asimismo, encontramos que las vinculaciones que forjan los organismos entre sí resultan por momentos espasmódicas, descoordinadas. Los lazos institucionales se van tejiendo de manera artesanal, en virtud de oportunidades o necesidades coyunturales y sin una garantía de continuidad o planificación a largo plazo. Estos contactos se

---

<sup>4</sup> Se refiere al recorrido institucional que realiza una mujer víctima de violencia una vez que ha decidido pedir ayuda para salir de esa situación. (OVCM, 2016)

<sup>5</sup> Conforme ONU (2011), se entiende por victimización secundaria aquella victimización que ocurre, no como resultado directo del acto criminal, sino por la respuesta inadecuada de las instituciones y las personas.

entablan, en la mayoría de los casos, de manera informal, sin que existan protocolos o acuerdos que determinen su alcance y contenido; especialmente en lo que respecta al proceso de remisión y las responsabilidades propias de cada servicio. En ese sentido, la formalización de las articulaciones interinstitucionales es esencial para que todo el personal del servicio tenga un cabal conocimiento de los recursos disponibles y posibilitar el desarrollo de mecanismos de supervisión en cuanto a la eficacia de las remisiones (ONU, 2015).

Se observa que prima una tendencia a generar lazos de índole personal y se efectúan derivaciones en forma individual con un/a profesional, pasando por alto los canales institucionales. Lo dicho atenta contra las propias instituciones puesto que hacen depender su óptimo funcionamiento a la continuidad de las mismas personas, ya sea en puestos jerárquicos o en las áreas de atención, y por tanto debilitan la consolidación de los servicios. Además constituye un factor de desigualdad ya que no todos los organismos contarán por lo tanto con la misma cantidad y envergadura de contactos, afectándose de esta manera la característica de disponibilidad<sup>6</sup> que debe tener un servicio de calidad. Así por ejemplo es altamente probable que una autoridad policial de una comisaría ubicada en Salta Capital tenga una relación más asidua con las autoridades de un programa de asistencia en comparación con una dependencia policial ubicada en el interior de la provincia o en áreas rurales.

A continuación se presentan algunas conclusiones que pueden echar luz a cómo se asiste, y en su caso, cómo se torna vacua esa asistencia imprescindible. Para elaborar el presente análisis se utilizó como referencia una publicación de la Organización de Naciones Unidas en la que se describe el *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de atención*.

---

<sup>6</sup> Se refiere a que los servicios de atención a víctimas y sobrevivientes de la violencia deben estar disponibles en calidad y cantidad suficiente con independencia a su lugar de residencia, nacionalidad, origen étnico, clase social condición de migrante, indígena, edad, religión, orientación sexual, identidad de género, discapacidad o cualquier otra característica. (ONU, 2015).

1. Accesibilidad. Incluye la accesibilidad física y económica, es decir que se otorguen las facilidades de traslado de las mujeres a los servicios, ya sea asumiendo los costos, realizando la logística necesaria o contando con transporte propio al efecto.

También nos referimos a la posibilidad de brindar intérpretes para personas sordas y de comunidades indígenas con necesidades lingüísticas que impiden una comunicación cabal en idioma español. Existe una gran disparidad entre las instituciones al respecto.

2. Denuncia. Es importante destacar que la única institución habilitada para la recepción de denuncias que funciona las 24 horas, todos los días del año y con mayor alcance territorial es la Policía de la Provincia. Por lo tanto, se torna indispensable garantizar una debida formación en género y violencia de género de las/os efectivos/os de la fuerza, en todos sus niveles, haciendo hincapié en los/las Oficiales de Servicio y autoridades de las dependencias policiales ya que son quienes tendrán contacto con las mujeres al momento de recibir la denuncia. En ese sentido, la efectiva aplicación del formulario de denuncia contenido en la Acordada de la CJS N° 12.704 resulta no sólo una herramienta útil para efectuar la recepción de forma adecuada y exhaustiva, sino que también otorga uniformidad, reduciendo la brecha entre las denunciantes de áreas rurales y de centros urbanos dónde la oferta de servicios especializados es inequitativa. Lo mismo sucede respecto de las personas que concurren en horas de la noche/madrugada o días no laborables y que requieren mayores garantías de seguridad y contención, sea por la gravedad del episodio de violencia, y por tanto la urgencia en concurrir a denunciar, o por no estar disponible un dispositivo más adecuado.

Finalmente, respecto de las/os Operadoras/es en Violencia Intrafamiliar, en tanto poseen una formación especializada, es recomendable que ejerzan sus funciones exclusivamente en la problemática y sean relevados de otras tareas de seguridad y/o administrativas.

3. Protocolo Único de Atención Sanitaria ante la Violencia de Género (Resolución Min. de Salud Pública N° 998/2018). A más de un año de su aprobación aún se observa un alto grado de desconocimiento del Protocolo Único por parte del personal de salud, además de existir resistencia a su aplicación integral en algunas instituciones. Además, algunos/as profesionales esgrimen serias dificultades para su cabal aplicación por la

falta de profesional idóneo (abogadas/os, psicólogas/os, trabajadores/as sociales, etc.) y la ausencia de capacitaciones específicas y continuas en la temática.

La falta de uniformidad en la modalidad adoptada para su aplicación atenta contra la priorización de la seguridad de la mujer, en tanto no se garantiza la implementación de las herramientas de evaluación de riesgos incorporadas al Protocolo Único en el Anexo III y en consecuencia no se pueden desarrollar estrategias adecuadas de gestión de riesgos que respondan a las necesidades individuales de las personas afectadas (ONU, 2015). Lo expuesto además conlleva desigualdad ya que la respuesta estatal dependerá de cuál sea el servicio de salud al que se accede.

4. Equipos Interdisciplinarios. Es importante remarcar la importancia de contar con equipos formados por profesionales de distintas disciplinas que posibiliten un abordaje integral en la atención a mujeres que han atravesado situaciones de violencia. Al respecto, la interdisciplina debe estar presente desde la primera atención para evitar la revictimización debido la repetición del relato de los hechos o circunstancias a los profesionales en forma sucesiva.

La adecuación del servicio a un correcto tratamiento de las personas sobrevivientes de la violencia de género implica contar con personal capacitado y minimizar el número de personas con las cuales deben tratar. Además, implica brindar información precisa y certera para que las mujeres puedan tomar sus propias decisiones, fomentando su autonomía. (ONU, 2015)

El fundamento de la interdisciplinariedad (o transdisciplinariedad) se encuentra en la naturaleza misma de la problemática, sus múltiples orígenes y la complejidad y pluralidad de sus manifestaciones. En palabras de Alicia Stolkiner (1987)

la interdisciplina nace, de la incontrolable indisciplina de los problemas que se nos plantean actualmente (...) Los problemas no se presentan como objetos, sino como demandas complejas y difusas que dan lugar a prácticas sociales inervadas de contradicciones e imbricadas con cuerpos conceptuales diversos. (1987:1)

La violencia constituye un hecho social que no puede ser encasillado en las categorías tradicionales en que se delimitan los campos del saber; requiere entonces una “epistemología convergente” de manera que las ciencias funcionen como una unidad operacional que enriquezca el objeto de conocimiento y sus técnicas de abordaje. Esto

último resulta esencial, puesto que cuando cada disciplina se estanca en sí misma se fragmentan los recursos que pueden ofrecerse a quien requiere la asistencia (Velázquez, 2003).

5. El cuidado de quienes cuidan. Las/os agentes que realizan la asistencia son testigos de la violencia porque escuchan el relato y perciben los efectos físicos y psíquicos sobre el cuerpo y la emotividad de las personas. Enfrentan el miedo, la angustia, la rabia, la confusión, etc. que éstas atraviesan. En la persona que asiste se produce una ruptura psíquica por lo irracional de la violencia, generándose desórdenes emocionales que, de no ser elaborados correctamente, pueden producir abordajes profesionales deficitarios o negativos y acabar con síntomas que afecten gravemente su salud.

Al centralizarse en la persona asistida, quienes asisten pueden naturalizar el cansancio y el impacto emocional causando un agotamiento que sumado a la sensación de fracaso (ante las deserciones de las mujeres asistidas) y las manifestaciones físicas, originan lo que se conoce como síndrome de *burnout*. En consecuencia, para “cuidar de los cuidadores” es necesario generar un ámbito grupal e institucional que facilite la elaboración de todas las consecuencias negativas del trabajo y evitar que la violencia se instale y se reproduzca tanto a nivel personal como en el equipo de trabajo y en la entrevista con la persona asistida. (Velázquez, 2003; Sicardi, s/año).

De las instituciones relevadas ninguna refirió tener un espacio específico para que las/os agentes puedan mitigar los efectos de la actividad en su subjetividad.

Asimismo, se constató que algunos servicios prestan asistencia en forma permanente, por fuera de los horarios formales establecidos y aún en días no laborables, sin embargo no están preestablecidas guardias ni turnos rotativos entre los integrantes del equipo sino que intervienen según las posibilidades del momento. Lo dicho genera un permanente estado alerta, sin posibilidad de dar un cierre a la jornada laboral, lo que ocasiona aún mayores efectos psíquicos. En ese sentido, también se tomó conocimiento de que algunos/as coordinadores de áreas relevadas brindan su teléfono particular para ser contactados, lo que no sólo incrementa la tensión y puede agravar los síntomas de *burnout*, sino que afecta las relaciones institucionales, tornándolas personales.

Finalmente, se observan altos niveles de precarización laboral respecto de la forma de contratación del personal en las áreas dependientes del poder ejecutivo provincial.

Incluso dentro de las mismas áreas existen diferentes formas de contratación que generan desigualdad entre profesionales que realizan tareas similares. Además, existe una brecha salarial importante entre aquellos que pertenecen a la administración pública y quienes prestan sus servicios en reparticiones del Poder Judicial o el Ministerio Público, aun cuando efectúan una labor semejante, incluso en los mismos dispositivos. Todo lo cual puede contribuir al desgaste y la sensación de falta de realización personal.

6. Abordaje Psicosocial. Los dispositivos especializados y exclusivos que efectúan un abordaje psicosocial lo realizan a través de una “primera contención” y/o “acompañamiento”, sin embargo en general no se define en qué consiste la atención brindada, cuánto tiempo de duración o la cantidad de encuentros que implica. Por otro lado, sólo los servicios de salud brindan tratamiento terapéutico que es individual y no especializado en la problemática.

Para un apoyo psicosocial básico puede resultar suficiente una atención de uno a tres meses de duración, en ese período es de suma importancia vigilar la posible aparición de otros problemas de salud como trastornos depresivos o de estrés postraumático, los que deberán ser abordados adecuadamente (ONU, 2015). En este proceso inicial de reorganización deben plantearse objetivos y proyectos realistas, fácilmente realizables, en busca de obtener éxitos que permitan a la persona ir ganando autoconfianza y luego proponer cambios mayores. Lo que se busca finalmente es que la mujer pueda hacer un propio planteamiento de vida.

Debe tenerse en cuenta que salir y recuperarse de una relación violenta es un proceso largo que puede requerir años y en algunos casos toda la vida. En ese sentido, resulta necesario un encuadre psicoterapéutico individual o grupal que permita a la mujer elaborar la situación. Lo que implica entre otras cosas atravesar un proceso de duelo, elaborar la pérdida de la pareja, afrontar su propia supervivencia y manutención económica y enfrentar la soledad (Ruiz- Jarabo Quemada & Blanco Prieto, 2017). La recuperación de las mujeres que han atravesado situaciones de violencia involucra la reconstrucción de su vida personal y social.

Por su parte, las intervenciones grupales ayudan a las mujeres a descubrir que su situación no es aislada ni particular o intrapsíquica sino que la violencia de género es de carácter social y estructural, consecuencia de la discriminación y el desequilibrio de poder entre varones y mujeres en la sociedad. Asimismo, los encuentros colaboran para

romper con el aislamiento, muy común en este tipo de relaciones, construyendo una red de apoyo social, que actúa como un factor de resiliencia y protección, y retomar prácticas de habilidades sociales y comunicación asertiva. El trabajo grupal permite que las participantes se identifiquen mutuamente en su situación y promueve el cambio través de la reflexión conjunta, el intercambio de experiencias, el autoconocimiento y el apoyo mutuo. (Lafuente Bolufer, 2015). Los talleres socioeducativos permiten tomar conciencia y cuestionar la interiorización de normas y valores culturales sobre roles y comportamientos asignados a cada género. (Nogueiras García & Blanco Prieto & Piego Cid, 2005).

De acuerdo al relevamiento realizado, a nivel provincial sólo existen tres pruebas piloto de grupos de ayuda mutua impulsado por la División de Coordinación y Contención para Operadores en Violencia Intrafamiliar perteneciente a la Policía de la Provincia, lo que a todas luces resulta insuficiente.

7. Representación Letrada. De los servicios relevados la única institución que ofrece la representación judicial a la persona que ha efectuado una denuncia por violencia, tanto en el fuero de violencia (civil) como en el penal, es el Ministerio Público de la Defensa. Sin embargo el acceso al servicio está condicionado a cumplir con los requisitos de la llamada "carencia". Esto provoca que exista un universo de mujeres que no podrán acceder al mismo y que sin embargo están imposibilitadas de afrontar los gastos de un/a abogada particular. Por su parte, el Programa de Orientación y Asistencia Jurídica a Víctimas y Familiares de Víctimas de Delitos Graves está legitimado por ley para constituirse en querellante en los procesos penales pero la escasez de personal con el que cuenta torna prácticamente imposible que dicho servicio se extienda a todas las personas que lo requieran.

El acceso a un servicio de asesoramiento y representación judicial resulta imprescindible para cumplir en forma cabal las prescripciones de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belem do Pará", por cuanto dispone en el artículo 7 inc. f que deben garantizarse el acceso a procedimientos legales justos y eficaces que impliquen medidas de protección, un juicio oportuno y la reparación del daño y/o resarcimiento.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Ley Nac. de Salud Mental N° 26.657 (2010)

Ley Nac. Micaela N° 27.499 (2019)

Ley Prov. Orgánica del Ministerio Público N° 7.328 (2004)

Ley Prov. de Protección de Víctimas de Violencia Familiar N° 7403 (2006)

Ley Prov. de Declaración de Emergencia Pública en Materia Social por Violencia de Género en la Provincia de Salta. N° 7.857 (2014)

Ley Prov. de Protección contra la Violencia de Género N° 7.888 (2015)

Ley Prov. N° 7.896 (2015)

Ley Prov. N° 7.954 (2016)

Resolución Colegio de Gobierno del Ministerio Público N° 12.854/14

Resolución Colegio de Gobierno Ministerio Público N° 15.800/17

Resolución Ministerio Público N°695/17

Resolución Ministerio Público N° 116

Resolución Ministerio de Salud Pública N° 998/18

Resolución Ministerio Educación, Ciencia y Tecnología N° 546D/2019

Lafuente Bolufer, E. (2015). *Intervención Grupal con Mujeres Víctimas de Violencia de Género: Taller “Creciendo Juntas”*. (Tesis inédita de maestría). Universidad Jaume I de Castellón. Castellón de la Plana.

Nogueiras García & Blanco Prieto & Piego Cid (2005). Los talleres y grupos de reflexión entre mujeres como prevención de la violencia. Una experiencia en una Consejería de la Mujer. *Cuadernos de Trabajo Social*. N° 18. 351-360.

Observatorio de Violencia contra las Mujeres (2016) *Informe Anual 2016*. Recuperado de [http://ovcmsalta.gob.ar/wp-content/uploads/2018/10/Informe%20anual%202016%20OVCM\(1\).pdf](http://ovcmsalta.gob.ar/wp-content/uploads/2018/10/Informe%20anual%202016%20OVCM(1).pdf)

Organización de Naciones Unidas (2011) Strengthening crime prevention and criminal justice responses to violence against women. Recuperado de [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Model\\_Strategies\\_and\\_Practical\\_Measures\\_on\\_the\\_Elimination\\_of\\_Violence\\_against\\_Women\\_in\\_the\\_Field\\_of\\_Crime\\_Prevention\\_and\\_Criminal\\_Justice.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Model_Strategies_and_Practical_Measures_on_the_Elimination_of_Violence_against_Women_in_the_Field_of_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice.pdf)



Organización de Naciones Unidas (2015) Descripción General e Introducción. En *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención*. Recuperado de <https://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2015/essential-services-package-module-1-es.pdf?la=es&vs=4257>

Ruiz-Jarabo Quemada, C & Blanco Pietro, P. (2017) *La Violencia contra las Mujeres. Prevención y detección. Cómo promover desde los Servicios Sanitarios relaciones autónomas, solidarias y gozosas*. Ed. Díaz de Santos.

Sicardi, L (s/año). Enfermar como efecto de ser testigo. Abordaje del síndrome de Burnout <http://www.elpsicoanalitico.com.ar/num4/clinica-sicardi-sindrome-burnout.php>

Stolkiner, A. (1987) De Interdisciplinas e Indisciplinas en: Elichiry, Nora (Comp). *El niño y la escuela. Reflexiones sobre lo obvio*. Bs As: Ed. Nueva Visión. Pp. 313-315.

Velázquez, S. (2003). *Violencia Cotidiana, Violencia de Género. Escuchar, aprender, ayudar*. Recuperado de [https://www.academia.edu/38664479/Violencias\\_cotidianas\\_violencia\\_de\\_g%C3%A9nero](https://www.academia.edu/38664479/Violencias_cotidianas_violencia_de_g%C3%A9nero)