



TESINA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE RIO NEGRO

LIC. EN TRABAJO SOCIAL (PLAN COMPLEMENTARIO)

“Una mirada al Trabajador Social en el abordaje de la violencia de género desde la Oficina de Asuntos Tutelares”

AUTORES:

BERTUZZI CAMILA

HUENCHULLAN GISELLA

DIRECTORA DE TESIS: GORJUP MARÍA TATIANA

CARRERA: LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

Marzo /2014 – Viedma

DEDICATORIA

Escribir una tesis fue como gestar un hijo... con todo lo que eso significa.

Dedicamos esta tesis, como nuestra prioridad a las dos personitas que hoy nos impulsan a ser mejores personas, mejores profesionales, nuestros hijos Aymara Milagros y Ringo Alfonso, a la familia primera, incondicional, que tantas veces movieron sus tiempos para que hoy este paso que damos se manifieste de la mejor manera.

A las personas que creyeron en nosotras a pesar de nuestros errores.

A nuestro guía en estos años de búsqueda de conocimientos, que nos enseñó paso a paso, como un libro de recetas, primero a aprender contenidos formales propios de este labor, pero sobre todo fue quien nos ayudó a comprender nuestra profesión, nuestro querido profesor Ricardo Leo... Ser educador es ser un poeta del amor.

Agradecidas a todos y cada circunstancia que nos tocó vivir durante nuestra vida de estudiantes... gracias hoy somos felices, hoy nuestros ojos brillan!

Camila y Gisella

INDICE

Resumen.....	5
1. Introducción	6
1.1. Objetivos e Hipótesis	9
1.2. Estructura del trabajo	10
2. Reconceptualización del Trabajo Social	12
2.1. Recorrido histórico de la profesión	13
2.2. Una mirada al rol del Trabajador Social	15
2.3. Teoría y Práctica: El campo profesional del Trabajador Social	17
2.4. Identidad profesional del Trabajador Social	21
3. La violencia de género.....	23
3.1. Conceptos de violencia de género	24
3.2. Concepción de violencia de género desde la perspectiva normativa	25
3.3. Enfoque histórico-normativo de la violencia de género	27
3.4. Tratamiento de la violencia de género en la Provincia de Río Negro	29
4. Metodología	32
4.1. Alcance de la investigación	34
4.2. Unidad de análisis y muestra	35
4.3. Técnicas e instrumentos: entrevista en profundidad	36
5. Desarrollo e implementación del proyecto de la OAT: de lo normativo a lo real	38
5.1. La cuestión de género en las fuerzas de seguridad	39
5.2. Contexto de implementación de la OAT	41
5.3. El trabajo interinstitucional y la apertura de la OAT a la sociedad civil	46
5.4. Objetivos de la OAT	48

5.5. Organización de la OAT	51
5.6. Recursos Humanos	54
5.7. Capacitación del personal en la OAT	55
6. Tratamiento de la violencia de género en la OAT	57
6.1. Asistencia integral de las víctimas de violencia de género	58
6.2. Funcionamiento operativo	59
6.3. Funcionamiento de los equipos interdisciplinarios	61
7. Actuación del Trabajador Social en situaciones de violencia de género en la OAT	66
7.1. El desempeño profesional del Trabajador Social en la temática de violencia de género	67
7.2. Representación de los Trabajadores Sociales en la OAT	71
8. Conclusiones y reflexiones finales	77
9. Referencias bibliográficas	85
Anexos	89
Anexo I. Guión de entrevista	90
Anexo II. Transcripción de Entrevistas	92
Anexo III. Ley Orgánica de la Policía de Río Negro N°1965	118

RESUMEN

Este trabajo de investigación cualitativo describe el rol del Trabajador Social en el abordaje de violencia de género desde la Oficina de Asuntos Tutelares, dependiente de la Institución Policial, en la ciudad de Viedma. Se basa en la indagación de las funciones y estrategias que los profesionales desempeñan y construyen para abordar la situación problema, el significado que para ellos tiene esta tarea en el marco de dicha institución, caracterizada por su complejidad y normatividad. Esta investigación pretende aportar hallazgos que promuevan el progreso de los trabajadores sociales en el campo profesional, contribuyendo a la legitimidad de la intervención profesional. Se utilizaron como técnicas de recolección de datos: entrevistas en profundidad y evidencia documental. Por último, se procedió a la verificación de los resultados y a la obtención de las conclusiones a través de un análisis comparativo.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

*“Todo aquel que desde sus disciplinas y prácticas se pregunta
acerca de cómo se construye la experiencia humana,
contribuye en sus respuestas posibles, a su construcción”
(De la Introducción de Marcelo Pakman, 1997)*

Actualmente, transitamos en una sociedad convulsionada, tornándose difícil la seguridad y tranquilidad en la vida diaria; frente a esta problemática y demandas de los ciudadanos, existe la Institución Policial que a nivel provincial según la Ley N°1965, se encarga de *“brindar protección y seguridad a la comunidad, tiene a su cargo el mantenimiento del orden y la seguridad pública, subordinada plenamente a la autoridad constitucional, actúa como auxiliar permanente de la Administración de Justicia y ejerce las funciones que las leyes, decretos y reglamentos establecen para resguardar la vida, bienes y otros derechos de la población”* (Ley Orgánica de la Policía de la Provincia de Río Negro N°1965/ 85, Cap. I).

Continuando con este lineamiento, la Institución Policial busca proteger y garantizar los derechos de los ciudadanos, brindando sus servicios a la comunidad. Con el objeto de asignar un especial cuidado y atención a ciertas intervenciones de carácter social fueron creadas oportunamente las Oficinas Tutelares de la Mujer, el Niño y la Familia, en aquellas Unidades que registraban una actividad importante en esta sección de la función de seguridad. En este contexto, el nuevo reglamento de las unidades de orden público designa a estas dependencias como Oficinas de Asuntos Tutelares (en adelante OAT), con similares funciones a las que cumplía la Oficina Tutelar de la Mujer, el Niño y la Familia.

Las situaciones que en las mismas se abordan son problemáticas que no solo involucran a una institución; por el contrario, se debe brindar una cobertura abarcadora desde todos los sectores o instituciones que tienen incumbencia, articulando así los esfuerzos y conocimientos pertinentes. A través de las OAT, se busca ofrecer atención y asesoramiento a los sujetos víctimas de violencia de género, y crear un espacio adecuado para el alojamiento de los jóvenes que ingresan demorados por distintas circunstancias.

Reducir los índices de violencia en nuestra sociedad constituye un compromiso y un deber indelegable del Estado. Siguiendo los datos presentados en la investigación realizada por la Asociación para Políticas Públicas - autores: Diego M. Fleitas Ortiz de Rozas y Alejandra Otamendi- publicada en Marzo/2012; en Argentina en el año 2009, 275.000 mujeres habrían sufrido algún tipo de maltrato relacionado con violencia de género de acuerdo al relevamiento realizado. Mientras que la evolución de los homicidios de mujeres tuvo pico con la crisis del 2002 para luego descender drásticamente hasta el año 2006, luego de lo cual hubo un ligero aumento y se mantuvo. Los datos obtenidos de dicha investigación tienen por finalidad brindar información y análisis estadísticos sobre las características, evolución y posibles explicaciones de la violencia de género en Argentina, de forma tal de contribuir al conocimiento y divulgación del problema, y a su vez al fortalecimiento de las políticas de prevención.

En este contexto, *“las Comisarías de la Mujer y la Familia y las Oficinas de Atención a las Víctimas de Violencia de Género deben ser espacios que promuevan un abordaje integral de la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes y ámbitos donde se trabaje también en prevención”* (Proyecto de Reglamento Interno de la “Oficina de la Mujer, el Menor y la Familia”, 1993, p.3). Y, para que este propósito fundamental, que posee dos tipos de población bien delimitados y diferenciados para la intervención, sea efectivo y viable es imprescindible contar con un equipo humano capacitado, con conocimiento en ambas temáticas, tanto de violencia familiar y género como de menores en riesgo, implicando la formación de un equipo interdisciplinario de trabajo. A su vez, la temática y el trabajo que de ella se deriva debe implicar, entre otras cosas, la comunión entre las instituciones que conforman el contexto para el tratamiento de estas problemáticas sociales, que permita el fortalecimiento de las capacidades existentes y el aprovechamiento de los recursos del Estado. Esta forma de trabajo se debe a *“la apertura de la institución policial hacia la comunidad que la rodea, cuya población objetivo son personas externas a la institución, permitiendo una retroalimentación entre las instituciones intervinientes, sin lo cual sería imposible poder brindar asesoramiento adecuado a quienes llegan en busca de ayuda”* (extraído del Proyecto de funcionamiento de la OAT, 1994).

Actualmente, las metodologías de trabajo utilizadas quedan a criterio de la Jefatura de Policía y tienden a dar cumplimiento a la obligación institucional que por Ley tiene la policía en cuanto a la atención de situaciones de violencia de género, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 2211/1994 y en la Ley N° 3040 (modificada mediante la Ley N° 4241 del 08/11/2007). En este sentido, las funciones de la OAT se establecen bajo Decreto N° 2248 de fecha 30/12/1993, según su estructura organizativa: Jefe de la OAT, Área Administrativa, Área Equipo Técnico Interdisciplinario y Área Operadores. Es de destacar que en las mencionadas Resoluciones, no se establecen funciones concretas y estrategias de intervención específicas del Trabajador Social, dejando abiertas estas cuestiones a la persona que asuma su conducción.

Si bien existe, desde los rangos institucionales superiores y acorde a lo expresado en el Proyecto de implementación de la OAT de 1994, una evaluación en el trabajo que se realiza y aspectos funcionales para la Institución Policial de la Provincia de Río Negro, parecería que los alcances de esta evaluación dejan por fuera distintos aspectos que hacen a la viabilidad de un proceso; de esta manera, es importante analizar el proceso de implementación del proyecto desde una mirada externa y contemplando la mirada de un equipo profesional que ha formado parte del proyecto desde sus comienzos e implementación, los Trabajadores Sociales.

1.1. Objetivos e Hipótesis

De acuerdo a lo explicitado, el **objetivo de la presente investigación** consiste *en indagar los desafíos, obstáculos y dificultades institucionales a que se enfrenta el Trabajador Social en el abordaje de la temática de violencia de género en un entorno específico que es la Oficina de Asuntos Tutelares y, en el acompañamiento del sujeto víctima de violencia de género.*

Es de destacar que la situación problema que se pretende analizar, remite a los fundamentos y los medios por los cuales los trabajadores sociales construyen su rol. Y teniendo esto en consideración la **hipótesis** que guía la presente investigación es la siguiente:

“La construcción de la identidad de los trabajadores sociales que intervienen en la función de la violencia de género tiene que ver con las representaciones del contexto donde se desarrolla, manteniendo una relación de mutua influencia a partir de las diferentes posiciones de cada sujeto en el campo comunitario”.

En el mismo orden, la ampliación de derechos sociales, la complejidad de esta problemática social, los nuevos procesos de construcción de ciudadanía, las nuevas identidades de género, la igualación de derechos, implican nuevos desafíos y responsabilidades para los Trabajadores Sociales así como la necesidad de reconocimiento de la profesión, dado que las intervenciones profesionales implican alto grado de responsabilidad social ya que pueden poner en riesgo la vida y los derechos de la población, como asimismo la salud, la seguridad, los bienes o la formación de los ciudadanos.

El desarrollo de los puntos abordados darán lugar a un recorrido histórico de la profesión, el cual permitirá caracterizar al Trabajador Social, sus funciones y su evolución. Lo anterior servirá de base para la comprensión y la puesta en debate del rol deseado y del rol cumplido, partiendo de la premisa que sitúa al Trabajador Social como agente transformador de la sociedad en el marco de un trabajo compartido con la comunidad.

1.2. Estructura del trabajo

El presente trabajo se estructura de la siguiente forma: en el presente Capítulo se ha realizado una introducción al tema de la Tesis y se han planteado los objetivos e hipótesis que guiarán la investigación del trabajo. En el Capítulo 2 se realiza un recorrido histórico de la profesión Trabajo Social hasta su reconceptualización, abordando conceptos claves tales como Rol Profesional, Campo, Intervención, Legitimidad e Identidad, los cuales servirán de base para realizar un perfil del profesional al que se pretende interpelar. En el Capítulo 3 se aborda la temática violencia de género y su perspectiva normativa a nivel nacional y provincial. En el Capítulo 4 se expone la metodología utilizada para el desarrollo de la presente investigación. Continuando con el capítulo 5 que detalla cómo se

fue incorporando el personal femenino a las fuerzas de seguridad, causas y consecuencias en el desarrollo del proyecto de la Oficina de Asuntos Tutelares. El Capítulo 6 aborda las cuestiones operativas y funcionamiento en el tratamiento de la temática desde las OAT. Para luego, en el Capítulo 7 plantear la actuación del Trabajador Social en la temática violencia desde una perspectiva de género, integrando el rol profesional en el marco de la OAT.

A modo de cierre, en el Capítulo 8 se exponen reflexiones y las conclusiones a las cuales se arriban luego del desarrollo de esta investigación. El Capítulo 9 hace referencia a la bibliografía utilizada en el presente trabajo y al finalizar, para una mejor ilustración se agrega un apartado con anexos del guión de las entrevistas, la transcripción de las mismas y la Ley Orgánica Policial.

CAPÍTULO 2

RECONCEPTUALIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

CAPÍTULO 2. RECONCEPTUALIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

En el presente capítulo se realizará en primera instancia, un recorrido histórico del devenir de la profesión para luego abordar definiciones conceptuales sobre Trabajo Social, tales como: el rol del Trabajador Social, el campo profesional, la legitimidad, intervención e identidad, las cuáles darán lugar al abordaje de construcción del rol del Trabajador Social en el contexto de la institución policial.

2.1. Recorrido histórico de la profesión

Como toda disciplina del campo de lo social, la acción del Trabajo Social siempre tuvo una objetiva dimensión política, aunque no siempre deliberadamente visualizada por sus agentes. En otras palabras *“...el Trabajo Social siempre operó entre dos opciones: legitimar o cuestionar el orden social vigente en un período o institución determinada”* (Alayon, 2005, p. 9).

Respecto del devenir histórico del Trabajo Social, la profesión ha experimentado el camino de una práctica filantrópica a la Asistencia Social profesional y de ahí, al Servicio Social (Estado Benefactor) y, ulteriormente a la Tecnología Social, para luego dar lugar al movimiento de Reconceptualización. Ander Egg (1994) al respecto, señala que:

“Desde fines de la década del ‘60 se hace evidente la preocupación de muchos trabajadores sociales latinoamericanos, por encontrar formas de acción social y de promoción que permitan configurar un Trabajo Social, vale decir, una práctica profesional superadora de la Asistencia Social y del Servicio Social y que sea respuesta a los problemas actuales de nuestro continente”

(Andrer Egg, 1994, p. 268).

Continuando con estos lineamientos, Isabel Ramírez de Mingo (2012) señala que actualmente los trabajadores sociales de América Latina se enfrentan a la realidad y cuestionan el trabajo social que están desarrollando. Discuten el valor de los conceptos

que llevan a la construcción del propio rol y campo de intervención. Con el movimiento de reconceptualización del Trabajo Social se da un cambio en la actitud profesional, incentivando los contenidos creativos de los profesionales insertos en las comunidades. La reconceptualización da una mirada de carácter científico al Trabajo Social, se fortalece el estudio de la realidad social y los fenómenos sociales para desarrollar y facilitar en las personas, motivaciones para el cambio. De esta forma se comienza a dar énfasis a la persona y no al problema, poniendo fuerza en la realidad, en cómo los sujetos vivencian sus problemas y en la acción transformadora de la realidad.

La reconceptualización se desarrolla en el complejo contexto de los años 70'; y, notoriamente, no resulta fortuito que el Trabajo Social haya visto sacudidos los fundamentos en los cuales basaba su ejercicio profesional. Puesto que la profesión se desarrolla en la compleja trama de las relaciones sociales y, por lo tanto, no es ajena a las características de una sociedad en un determinado momento histórico y, consecuentemente, no es ajena al papel del Estado, a la dinámica de las políticas sociales, a las características de las instituciones sociales y a los movimientos de la sociedad civil.

De acuerdo a lo indagado es que se puede concluir que a lo largo del tiempo el Trabajo Social ha crecido como profesión, siendo actualmente reconocida social y académicamente. Sin embargo se debe mencionar que ésta debe superar ciertos obstáculos recurrentes en su diario accionar, que generalmente son planteados por las autoridades de las instituciones donde el Trabajador Social desempeña su rol y también a partir de la mirada de otros profesionales que comparten su actividad diaria.

A raíz de esto, resulta importante poder contar con los siguientes puntos de partida para la investigación. A continuación se presentan un conjunto de definiciones conceptuales ofrecidas por diversos autores que han investigado sobre la disciplina, las cuáles nos permitirán comprender el proceso de construcción de nuestro rol dentro de una política institucional específica.

2.2. Una mirada al rol del Trabajador Social

Para dar comienzo a la conceptualización de la disciplina, se toma como referencia la definición propuesta por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) que define a la profesión Trabajo Social, de la siguiente forma:

“La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social” (Asamblea de la FITS, Montreal, Julio 2000).

Por su parte, Cruces de Saad y Villareal (1999, p.71) definen el rol del Trabajador Social como:

“una pauta de conducta estructurada alrededor de derechos y deberes específicos y asociada con una posición de status particular dentro de un grupo o situación social”.

Asimismo, citaremos a dos referentes destacados del Trabajo Social a los cuales adherimos respecto a sus concepciones acerca del rol. Por un lado, Kisnerman quien establece:

“El trabajador social es un profesional que labora en un campo específico, aplicando conocimiento en la resolución de situaciones problemas, lo que a la vez los enriquece, confirma o rectifica. El desempeño del rol se ve afectado por distintos factores, pero éstos deben actuar como estímulo para desarrollar creatividad. Nuestro rol es de servicios, al no producir bienes materiales en el sistema productivo. Ese servicio se inicia en el momento que alguien demanda nuestra actuación profesional”

(Kisnerman, 1998, p.136).

El segundo autor es Richmond (1977), quien define el rol del Trabajador Social en los siguientes términos:

“Nuestro rol es ser un educador social, en el sentido de animar intencionalmente un proceso que lleve a los sujetos con quienes trabaja a reflexionar acerca de sus situaciones problemas y asumir su propia resolución frente a ello”

(Richmond, 1977, p.44).

De esta manera, podemos decir que la profesión de Trabajo Social a la hora de implementar su intervención opera sobre diversas dimensiones como la ética, la política, lo social, la teoría y la metodología, que se vinculan con las personas que son sujetos de la intervención profesional. En esta relación vincular, se presenta una tensión entre los objetivos profesionales y los objetivos institucionales, configurándose ésta en el eje de la investigación.

A partir del trabajo de campo realizado y a la observación directa es que planteamos que los dispositivos de intervención no son claros a la hora del abordaje profesional, como consecuencia de la falta de lineamiento institucional. Si bien se encuentra instituido en la reglamentación no así en el accionar cotidiano, derivando en una tensión desde el acto instituyente en cuanto al aspecto ético y moral de la profesión, respecto a su objetivo de fortalecimiento y educación de la sociedad civil, y al objetivo primordial de la propia Institución Policial siendo éste la atención y derivación de la víctima.

En estas condiciones, se construye la intervención profesional del Trabajo Social y es en esta articulación donde se pone en juego el “hacer profesional”, donde se manifiesta la competencia profesional, la responsabilidad, el compromiso y el uso de la autonomía que se le confiere.

Las definiciones anteriores permitirán vislumbrar los ejes centrales para abordar el objeto de estudio de la presente investigación. Como así también planteamos desde qué mirada y posición contextualizamos la construcción del rol del Trabajador Social, puesta de manifiesto en esta área siendo la Oficina de Asuntos Tutelares de la Institución Policial en la temática concreta de violencia de género, en vistas de encontrar respuestas a nuestra

investigación, mediante un estudio de carácter cualitativo que se expone en los próximos capítulos.

2.3. Teoría y Práctica: El campo profesional del Trabajador Social

A efectos de definir el campo profesional del Trabajador Social, como punto de partida se presenta la conceptualización de campo planteada por Bourdieu (1997):

“Una estructura de relaciones objetivas, en la que están incluidas las leyes que regulan esa estructura, la que a su vez otorga significado y valor a las posiciones que los agentes que la habitan ocupan en ella, como así también a las disposiciones que estos incorporan y a las prácticas que desarrollan, y mediante las cuales reproducen el campo. Por otra parte, el campo refiere a la circulación de cierto tipo específico de capital”

(Bourdieu, 1997, p. 22).

Siguiendo lo que establece el autor, es posible delinear las características del campo profesional a través de tres ideas:

- a) El campo profesional es un "espacio de posiciones jerárquicamente organizadas", por esto, las relaciones de dominación son las que gobiernan la lógica de acción.
- b) El campo profesional es un "espacio de delimitación", de modo que son relaciones de inclusión-exclusión las que rigen su movimiento.
- c) El campo profesional es un "espacio de servicio", se registran relaciones de control.

En la OAT dependiente de la institución policial, la tendencia a la integración se da en la coexistencia temporal y espacial, existe un reglamento de normas establecidas explícitamente así como también se establece un orden jerárquico entre los integrantes y la división de escalafones entre profesionales, administrativos, operadores; una división útil establecida antes del ingreso a la institución. Sin embargo estas divisiones que se dan entre los miembros, en muchas oportunidades dificulta el trabajo, ya sea por rivalidad, falta de reconocimiento o falta de colaboración entre los integrantes de los distintos

escalafones. Por lo que resulta importante también rescatar al agente social que produce las prácticas y a su proceso de producción. Se trata de rescatarlo no en cuanto individuo, sino como *agente socializado*.

En concordancia con la perspectiva teórica de Bourdieu, para quien los campos profesionales se articulan al interior de campos de producción simbólica, Gómez Campo (citado en Dañan Claudia, 2006) establece que la constitución de un campo disciplinar no es el resultado automático de la historia, sino la lucha de los especialistas por asegurarse el monopolio de un campo profesional.

En otro marco, Rozas Pagaza (2004) sostiene que la configuración del campo profesional implica problematizar respecto a la legitimidad de la intervención profesional y la formación profesional, sin embargo debemos preguntarnos sobre las condiciones que se requieren para que la intervención de una profesión sea legitimada. En otras palabras, **quiénes la legitiman y por qué.**

En el caso de la profesión Trabajo Social referiremos al concepto de legitimidad en términos generales, es decir a la validez que tiene por el espacio socio-ocupacional instituido fundamentalmente en el Estado y por la identidad atribuida explicitada en las funciones asignadas a este tipo de profesional. En esta dirección podemos definir que la legitimidad tiene un punto de encuentro sustancial con las políticas sociales y ejecuta las acciones que emanan de ella. Tal y como establece Rozas Pagaza (2004), la legitimidad de la intervención como trayecto vinculado a un servicio público y socialmente reconocido por la cual se le asigna un salario es una legitimidad de base, es decir una legitimidad normativa e instrumental de la intervención desde el ámbito socio-ocupacional. Lo cual sin duda, es importante para una profesión pero insuficiente, respecto a la construcción de su campo profesional definida a partir de los valores y fundamentos que se supone debería tener esta profesión por su particular relación con la cuestión social (Rozas Pagaza, 2004).

Siguiendo con lo anterior, se han identificado un conjunto de artículos y trabajos que son resultados de la revisión de ciertas prácticas y experiencias en el campo del Trabajo Social:

- Respecto al concepto de campo profesional, la investigación realizada por Custo et al. (2008) plantea como eje temático “el conocimiento” en la construcción de autonomía en los diferentes ámbitos de intervención profesional. En dicha investigación, se advierte que es importante la reflexividad en la práctica profesional y son relevantes los procesos de investigación para generar conocimientos en relación a la disciplina. Las autoras observan que el contexto actual requiere de un profesional comprometido, que acompañe los procesos sociales y pueda realizar propuestas de trabajo; en otras palabras, se busca ampliar la legitimidad del trabajo profesional.
- Asimismo, en otra investigación en el marco de una tesina de grado titulada “¿Cómo actúa la Subjetividad Profesional presente en cada Trabajador Social en la construcción de su Estrategia de Intervención Profesional?” de la Universidad Nacional de Cuyo, Casas (2008) describe la articulación que el sujeto construye entre los saberes profesionales adquiridos y su propia subjetividad, y el significado en el actual contexto social con su extrema complejidad y en las problemáticas sociales a abordar, que requieren una estrategia de intervención pensada desde el conocimiento científico. La autora aporta hallazgos que motivan acciones de investigación para el crecimiento de la Carrera de Trabajo Social y de los profesionales que la ejercen.

De esta manera, habiendo presentado lo que diferentes autores establecen como el campo profesional del Trabajador Social, se observa que uno de los aspectos claves es el término “**intervención**”. Este término se define como:

“la palabra proveniente del término latino “intervenio”, traducido como “venir entre” o “interponerse”. Puede ser sinónimo de mediación, intersección, ayuda o cooperación.

Pero también, puede indicar intrusión, injerencia, coerción o represión”

(Carballeda, 2002, p. 93).

En consecuencia la intervención desde lo social implica una dirección definida desde la demanda o la construcción de ésta en relación con la denominada “*Cuestión Social*”. Quien interviene está legitimado para hacerlo, intervenir implica la construcción de una

lógica del acontecimiento fundante de la demanda desde cierto marco teórico o campo del saber.

Continuando este lineamiento, Rozas Pagaza (2004, p. 272) sostiene que: *“la intervención profesional es un proceso que se construye a partir de las manifestaciones de la cuestión social y dichas manifestaciones son las coordinadas que estructuran el campo problemático”*. Entendemos la intervención como campo problemático en la medida que ella se constituye en el escenario cotidiano donde se objetivan las manifestaciones de la cuestión social y que atraviesan la vida cotidiana de los sujetos.

Por este motivo, a través de los conceptos tomados y analizados es que nos resulta necesario y de suma importancia poder conocer el campo donde este profesional, el Trabajador Social, deberá legitimar su intervención y construir las bases para un abordaje, dentro de un sistema verticalista como el sistema policial, con fuerte impronta en materia de seguridad ciudadana.

El análisis institucional y la idea de “intervención” en los procesos institucionales, permite encarar la construcción de estrategias fundamentalmente apoyadas en la identificación de esos procesos y la producción de nuevos sentidos y prácticas que permitan reorientar la tarea en beneficio de los destinatarios de las mismas, como así también en el desarrollo de prácticas tendientes al fortalecimiento institucional. De acuerdo a Loreau (1991), el análisis de las relaciones no son inmediatamente visibles, por lo que hay que develar la cara oculta de estas relaciones, lo reprimido social. Para hacer accesible el sentido oculto de lo reprimido social es necesaria la interpretación que es siempre el fundamento de las instituciones.

En el complejo contexto social de los últimos tiempos, las instituciones constituyen el centro de una serie de debates, muchos de ellos fuertemente polémicos, cuyos ejes no se circunscriben a un interés teórico o académico, sino que tienen un alcance fundamentalmente político y social. Amplios sectores plantean a las instituciones demandas relacionadas con los problemas originados en los cambios estructurales y los procesos sociales más específicos, y los diversos actores y responsables institucionales

se encuentran frente a disyuntivas y decisiones que les implican fuertes exigencias y costos subjetivos a la hora de plantear un dispositivo de intervención.

Los sujetos concretos viven y dramatizan día a día sus nuevas condiciones de existencia en los escenarios institucionales y esta impronta se manifiesta en los modos de sentir, pensar y relacionarse ocasionando desencuentros y malestares o promoviendo la configuración de nuevas formas de articular las interacciones.

De esta manera, se plantea como eje de la investigación la tensión existente entre los objetivos profesionales desde el acto de lo instituyente y los objetivos institucionales desde el acto de lo instituido; lo que se expone como el rol deseado y el rol cumplido, y la posibilidad del cambio para lograr una institucionalización del dispositivo de la intervención.

2.4. Identidad profesional del Trabajador Social

En este apartado se hace referencia a una ponencia de Aquin (2003): *“El trabajo social y la identidad profesional”*. En la misma la autora expone tres cuestiones: (1) la conceptualización de la categoría de identidad, (2) una reflexión en relación al problema de las identidades en Trabajo Social y (3) diferentes propuestas para afrontar el presente y el futuro. Se extrae de esta investigación el concepto de Identidad profesional el cual la ponente antes nombrada lo extrae de Parisí (1995) y lo materializa de la siguiente manera:

“Desde una perspectiva relacional y situacional la identidad se genera lenta e históricamente. Se constituye mediante una red de vínculos medianamente estables y significativos, y relaciones que las sustentan. Desde estas relaciones y representaciones un sujeto individual o colectivo construye su auto imagen y la imagen del otro o los otros”

En esta perspectiva, la idea de identidad ha provocado distintas posiciones. Para el Trabajo Social no podemos hablar de una identidad única, sino de diversas identidades,

existen distintas imágenes de lo qué es el Trabajo Social. Algunos tienden a tomar la institución como soporte y andamiaje de su vida, y otros propenden a tomarla como instrumento para desarrollar su propio proyecto. Los primeros tienden a resistir cualquier modificación, ya que se vive como un peligro la propia identidad, los segundos son promotores de cambios.

A partir de los conceptos planteados y las investigaciones analizadas en el presente capítulo, afirmamos que se han podido visualizar aportes significativos que nos servirán para la construcción del objeto de investigación. A partir de lo anterior, concluimos el presente capítulo, dando paso al capítulo de revisión conceptual de la temática de violencia de género.

CAPÍTULO 3

**LA VIOLENCIA DE
GÉNERO**

CAPÍTULO 3. LA VIOLENCIA DE GÉNERO

En el presente capítulo se plantean un conjunto de descripciones y definiciones conceptuales y de normativas aplicables sobre la temática concreta de violencia de género, planteadas desde diferentes ámbitos institucionales y convencionales. Estas se ponen de manifiesto a efectos de comprender la problemática específica a partir de la cual el Trabajador Social deberá realizar la construcción del rol profesional en el contexto específico de la OAT.

1.3. 3.1. Conceptos de Violencia de Género

El concepto de violencia de género “...*da cuenta de la construcción social que establece lo que es propio del varón y de la mujer. Designa los aspectos psicológicos, sociales y culturales que resultan en lo femenino y lo masculino. Alude a la existencia de relaciones de poder asimétricas que configuran jerarquías que favorecen a los hombres*” (Protocolo de organización y funcionamiento de los Equipos Interdisciplinarios para la atención de víctimas de violencia de género, 2011, Buenos Aires).

Para definir la realidad social de la violencia, encontramos diversos términos acordes con nuestra investigación. La expresión violencia de género pone de manifiesto “*un tipo de violencia física o psicológica ejercida contra cualquier persona sobre la base de su sexo o género que impacta de manera negativa su identidad y bienestar social, físico y/o psicológico*” (Pérez y Escobar, 2011, p.292).

Dicho término tiene su antecedente en la Declaración de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, aprobada el 20 de diciembre de 1993 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. La normativa internacional generalmente utiliza el término “violencia de género” o “violencia contra las mujeres”, como víctimas más habituales de las agresiones por su condición de tales.

Por su parte, siguiendo lo establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se debe conceder mayor prioridad a la prevención primaria de la violencia, es decir, a las

medidas que impiden que llegue a producirse. La prevención en violencia de género es *“un proceso histórico que requiere de paciencia y mucha dedicación, se construye gradualmente, con esfuerzo, valorando los avances y no dejándose vencer por los posibles y naturales obstáculos que pudieran surgir”* (Protocolo de organización y funcionamiento de los equipos interdisciplinarios para la atención de víctimas de violencia de género, 2011, Buenos Aires).

A continuación se abordará el término de violencia de género desde una mirada amplia de acuerdo a su concepción normativa, para luego tratar el tema de manera puntual desde el ámbito provincial, y de esta forma poner el foco en el campo de estudio de la presente investigación.

3.2. Concepción de Violencia de Género desde la perspectiva normativa

A partir de la "Década de la Mujer" establecida por las Naciones Unidas entre los años 1975 y 1985, el tema de la "Violencia contra la Mujer" fue instalado en la Agenda Internacional respondiendo a la demanda de las organizaciones de mujeres de todo el mundo, que le asignan un carácter prioritario a su consideración y tratamiento. Un paso importante fue, primero, su reconocimiento como un problema social y, posteriormente, su inclusión como una violación de los derechos humanos de las mujeres.

En el año 1979, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba la “Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer”. La Convención consiste en un tratado internacional, con carácter vinculante, que enuncia los principios redactados internacionalmente sobre los derechos de la mujer en todos los ámbitos, promoviendo la igualdad de acceso y oportunidades de las mujeres en la vida pública y política.

Esta convención entra en vigor como Tratado Internacional el 3 de septiembre de 1981, tras su ratificación por veinte países. España la ratificó en 1983, pasando a formar parte de su derecho interno, con las repercusiones que tendrá en cuanto a legislación en igualdad, prevención y erradicación de la violencia de género.

Aquí se sentaron las bases para el reconocimiento de los derechos humanos de las mujeres, adoptada y materializada en la Ley Orgánica 1/2004, la cual contiene una definición de las conductas reprobables que integran la violencia de género, disponiendo que: *“La violencia de género a que se refiere la presente Ley comprende todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad” (Art. 1.3. de la Ley Orgánica 1/2004).*

Si bien existe cierto consenso general respecto a los componentes de la violencia, es decir física, sexual o psicológica, los cuales siguen en cierta medida la Ley Argentina N° 24.417 de “Protección contra la Violencia Familiar”, hay otras posibles dimensiones que son tenidas en cuenta tanto por la teoría en el tema como por la legislación, tales como la violencia económica y la patrimonial. Estos últimos aspectos de violencia han sido incorporados a nivel internacional por la Asamblea General de la ONU en su Resolución del 2003 sobre la “Eliminación de la Violencia contra Mujer en el Hogar” y por la “Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar cualquier forma de violencia contra la mujer” (Convención de Belem Do Pará), y en Argentina por la Ley N° 26.485 de “Protección Integral a las Mujeres”, sancionada en el año 2009.

Se debe aclarar que las normativas legales vigentes en cuanto a la temática violencia de género surgen a raíz de movimientos femeninos, en consecuencia, la concepción penal de violencia de género y las normativas vigentes se encuadran en la protección hacia las mujeres. Sin embargo, centrándonos en este tipo de situaciones, el concepto violencia de género abarca tanto la violencia contra hombres como la violencia contra mujeres.

De esta forma, se intenta integrar el concepto de violencia de género para delimitar el objeto de estudio. A partir de la revisión de la normativa se establece que, si bien cada institución y dependencia arriba al concepto desde una propia normativa y dependiendo de la funcionalidad y tratamiento de la problemática, se debe reconocer que en la actualidad el concepto ha tomado carácter de ámbito público debido al incremento de la demanda y de la asistencia, que se puede visualizar a partir de la difusión en los medios

de comunicación, como así también en las oficinas donde se reciben este tipo de denuncias.

3.3. Enfoque histórico-normativo de la violencia de género

La violencia de género actualmente es un tema de gran difusión y visibilidad pública. Gutiérrez (2004) señala que con el advenimiento de la democracia en 1983, el movimiento feminista y de mujeres comenzó a realizar diversas acciones para instalar el tema en la agenda pública, dada la dimensión y la importancia del tema, la demanda de las mujeres no se obstaculizó con fuertes resistencias ni desde la esfera política ni desde la esfera religiosa.

En el año 1994 se dictamina la Ley Nacional Nº 24.417 de protección contra la Violencia Familiar, en la que se instituye que este tipo de violencia se define como lesiones o maltrato físico o psíquico que sufre un miembro del grupo familiar por parte de otro y se reglamenta mediante Decreto Nº 235 del año 1996. Esto significa un importante avance en cuanto al reconocimiento, por parte del Congreso Nacional, de la necesidad de dar respuesta a las múltiples demandas de la sociedad sobre esta problemática y su incorporación como política pública del Estado Nacional.

Sin embargo, esta Ley conllevó una multiplicidad de objeciones en relación con que no incorpora la dimensión de género, y por ello no se adecua a la Convención de Belém Do Para con rango constitucional. Ésta última se trata de la “*Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer*”, adoptada en Belém do Pará (Brasil) el 9 de junio de 1994, en una sesión de la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos, fue suscripta por la República Argentina en junio de 1994 y entró en vigor en agosto de 1996, adoptada por la Ley 24.632.

El Estado Nacional, a través del Consejo Nacional de la Mujer, se encarga del seguimiento de la Convención Internacional sobre la eliminación de toda forma de discriminación contra la mujer, que fue incorporada a la Constitución Nacional en la

reforma de 1994. A su vez, lleva a cabo el monitoreo de la Convención de Belém Do Para, sancionada por la Ley 24.632 con el objeto de castigar y erradicar la violencia.

A raíz de ello, resulta necesaria la actualización de nuestra legislación adecuando cada una de sus disposiciones a los tratados de derechos humanos y, en especial, a la “Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer”.

De esta manera, en el año 1999 se reforma el Código Penal y en la definición de delitos contra la honestidad se sustituye por delito contra la integridad física. Se establece pena de reclusión o prisión a quien abuse sexualmente de un niño/a menor de 13 años. Asimismo, el Código Penal contempla el delito de Estupro, cuya tipificación fue modificada al sustituirse “mujer honesta mayor de 12 años y menor de 15”, por la de “persona menor de 16 años”. Se sustituyó la norma que decía que el autor del delito de violación quedaba exento de pena si se casaba con su víctima, sin embargo, es posible un avenimiento con el imputado.

Por su parte, la Ley Penal Argentina no contempla la violación marital, mientras que la figura de acoso sexual se encuentra regulada en el apartado de violación sexual del Código Penal.

La problemática de violencia de género, la protección integral de niños, niñas y adolescentes y la garantía del ejercicio de sus derechos, es un desafío fundamental del Siglo XXI. La política de un Estado no puede desconocer el problema de la violencia hacia la mujer, como producto de una construcción cultural en la que uno de los sexos domina al otro; tampoco puede ignorar la violencia ejercida sobre los niños, las niñas y las/os adolescentes.

Es en este contexto que se vuelve imperioso contar con estrategias y recursos para empoderar a las mujeres, fortalecerlas en sus ámbitos familiares, acompañarlas en los procesos de denuncias y garantizarles, a la vez, integridad física, psíquica y económica en los casos que sean necesarios. Asimismo, resulta fundamental generar mecanismos

que garanticen la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Así es como desde el Congreso de la Nación, en el año 2009 ha sancionado la Ley N° 26.485 de protección integral de las mujeres y la Legislatura de la provincia de Río Negro ha promovido la Ley N° 3040 de violencia familiar. Estos marcos normativos hacen especial hincapié en la definición amplia de violencia entendida como toda acción u omisión que pueda afectar o dañar la integridad física, psíquica, emocional, sexual o económica de una persona, fundamentalmente de las mujeres ya que constituyen más del 75% de las víctimas de este tipo de violencia y el resto, mayoritariamente, está constituido por violencia a niños, niñas y adolescentes.

En este apartado, se ha hecho referencia a la evolución de la normativa nacional. La intención de esta presentación fue contemplar el macro-nacional, para poder comprender la aplicación de la norma en un nivel micro-regional, y en este marco, el contexto de acción del Trabajador Social.

3.4. Tratamiento de la violencia de género en la Provincia de Río Negro

En enero del año 1991, el Gobierno de la Provincia de Río Negro decreta la creación de la Oficina de la Mujer, el Menor y la Familia en las Unidades de Orden Público de la provincia.

Este proyecto ha sido el resultado de distintas consideraciones y adecuaciones formuladas por funcionarios policiales con amplia trayectoria en el abordaje de problemáticas relacionadas a víctimas de violencia y menores en conflicto con la Ley; mediante el cual se establecen las obligaciones, deberes y derechos de los responsables de las mismas. Posteriormente, en el año 1993 el Proyecto de Decreto N° 2248 *“propicia el cambio de denominación de la “Oficina del Menor”, por el de “Oficina de la Mujer, el Menor y la Familia”, propuesta que analizada y evaluada se concluye en su real procedencia a que se han previsto y asentado las modificaciones respectivas para*

viabilizar la adecuación de su estructura orgánica y funcional“ (Proyecto de Decreto N°2248, p.1).

Esta oficina aborda la cobertura proteccional, asistencial, de asesoramiento y orientación a la mujer u hombre maltratado; la propuesta es clara, objetiva y contemporánea, en cuanto a la finalidad y cobertura de una realidad emergente de la sociedad en su conjunto, que demanda el servicio a través de la creación y habilitación en Unidades Policiales de la Provincia, de la nueva Oficina de la Mujer, el Menor y la Familia en reemplazo de la que venía funcionando como “Oficina del Menor”.

En Agosto de 1994, se aprueba la Resolución N° 2211 “JEF” de la Jefatura de la Policía de Río Negro, mediante la cual se establece que las Comisarías y Subcomisarías deberán adoptar todas las previsiones necesarias para la creación de la Oficina de Asuntos Tutelares (OAT) a partir del 01 de septiembre de 1994, prevista en el Reglamento de Unidades de Orden Público.

De esta forma, con el objeto de asignar un especial cuidado y atención a intervenciones respecto a la atención de los menores y de las víctimas de violencia de género en las Unidades de Orden Público, fueron creadas oportunamente las Oficinas del Menor, la Mujer y la Familia, en aquellas Unidades que registraban una actividad importante en este rubro de la función seguridad. Y, es así como en el nuevo reglamento de las Unidades de Orden Público se designan a estas dependencias como OFICINAS DE ASUNTOS TUTELARES, con similares funciones.

Dichas oficinas fueron establecidas luego mediante la sanción de la Ley N° 4510, que pretende determinar normas y pautas tendientes a la consecución de objetivos y políticas institucionales específicos, orientados a cumplir con la función que encomienda la Ley Orgánica Policial N° 1965/85 en lo que respecta a asumir una actitud cierta y efectiva en el ejercicio de la Policía de seguridad, prevención y protección del menor, con proyección hacia la mujer maltratada o violada, con el fin de asegurarles el pleno goce y uso de sus derechos constitucionales, y contribuir a su desenvolvimiento integral en condiciones de equidad con los hombres en todos los ámbitos de la vida social y familiar.

En cuanto a los protocolos de atención a situaciones de violencia de género, éstos se enmarcan dentro de la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer; la “Convención de Belem do Pará” adoptada en Brasil en 1994 y ratificada por la Argentina en el año 1996 mediante Ley Nº 24.632; la Ley Nacional Nº 26.485 del año 2009 de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales y su Decreto Reglamentario Nº 1.011/2010; la Ley de la Provincia de Río Negro, Ley Nº 3040 (y su modificación, Ley Nº 4241 de fecha 08/11/07) que regula la Protección Integral contra la Violencia en el ámbito de las Relaciones Familiares. El Estado Provincial reconoce en esta ley que *“la violencia en la familia constituye una violación a los derechos humanos”* (Art. 1º de la Ley 3040).

Como se puede apreciar, este marco normativo tiene el objeto de establecer las garantías, principios, acciones y procedimientos destinados a la prevención, sanción y erradicación de la violencia en el ámbito de las relaciones familiares y de género, y la asistencia integral de los integrantes de las familias involucradas en situaciones de violencia. De esta manera, con las consideraciones trabajadas en el capítulo anterior y el marco normativo que se presenta en este capítulo, ya es posible dirigir la mirada hacia el problema de estudio y hacia el agente que se investigará en este campo, que es el Trabajador Social.

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA

CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA

Teniendo en consideración que el objetivo de la tesis se enfoca en indagar sobre los desafíos, obstáculos y dificultades institucionales a los que se enfrenta el Trabajador Social en el abordaje de la violencia de género y en el acompañamiento del sujeto-víctima en el contexto de la OAT, en la presente tesis se ha adoptado un enfoque cualitativo y, el alcance del estudio es descriptivo. El mismo es considerado como la estrategia más apropiada para cumplimentar el objetivo propuesto y dar respuesta a la hipótesis planteada.

El enfoque cualitativo es el más adecuado para el desarrollo de la investigación, dado que a través del mismo es posible comprender actitudes, valoraciones, y significados de los sujetos. Tal como plantean Salamanca Castro y Crespo Blanco (2007, p.1): *“El investigador cualitativo pretende conocer el fenómeno que estudia en su entorno natural, siendo el propio investigador el principal instrumento para la generación y recogida de datos, con los que interactúa”*.

Al respecto, Taylor y Bogdan (1994) señalan que esta metodología permite dar cuenta de contenidos, discursos, no solo manifiestos sino latentes que ayudan a comprender el fenómeno en estudio, debido a que los estudios cualitativos combinan la comprensión del escenario particular estudiado con interrelaciones teóricas generales. Esta metodología de carácter cualitativo se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable; es una manera de encarar el mundo empírico.

En este contexto, el conocimiento es construido socialmente por las personas que participan en la investigación. La tarea fundamental del investigador es entender el mundo complejo de la experiencia vivencial desde el punto de vista de quienes la experimentan, así como, comprender sus diversas construcciones sociales sobre el significado de los hechos y el conocimiento. La investigación es en parte producto de los valores del investigador, no puede ser independiente de ellos. Según Jiménez-Domínguez (2000, p. 71):

“Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos. De ahí que la intersubjetividad sea una pieza clave de la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales. La realidad social así vista está hecha de significados compartidos de manera intersubjetiva. La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas”.

El estudio desarrollado se enmarca en el contexto de la OAT, ubicada en un área aledaña a la Comisaría 34° del Barrio 20 de Junio de la ciudad de Viedma, provincia de Río Negro.

A continuación se explican las características del diseño de investigación empleado a través de la descripción del alcance, la unidad de análisis, la muestra y las herramientas empleadas para la recogida de la información.

4.1. Alcance de la investigación

El alcance de la presente investigación es de carácter descriptivo; por un lado, porque la inquietud radicó en describir las características fundamentales del fenómeno a estudiar; lo cual nos permitirá realizar, conocer y comprender el objeto de estudio. Ander- Egg (1977), al respecto, advierte que:

“Los estudios exploratorios y los estudios descriptivos son los dos niveles en los que habitualmente han de trabajar quienes están preocupados por la acción, puesto que permiten elaborar un marco de estudio a partir del cual se deduce una problemática ulterior, o bien formular un diagnóstico con el fin de conocer carencias esenciales y sugerir una acción posterior”

(Ander-Egg, 1997, p. 40).

Y, por otro lado, porque a través de la información analizada se describe el proceso de implementación del contexto de estudio, la OAT.

4.2. Unidad de análisis y Muestra

A nivel de exploración y recogida de datos las unidades de análisis estuvieron constituidas por las experiencias de los sujetos sobre quienes se centra la investigación, Trabajadores Sociales, los cuales se habían desempeñado o se están desempeñando actualmente en Oficinas de Asuntos Tutelares de la institución policial en la ciudad de Viedma, ejerciendo sus funciones en la temática violencia de género. De esta manera, la unidad de análisis constituye la actuación del Trabajador Social en el abordaje de la violencia de género en la OAT.

Asimismo, la recolección de información ha implicado dos fases. En *primer lugar*, se ha indagado y recolectado información documental (escritos y normativas) relacionada al contexto, a la misión y funciones de la OAT, a las características del tratamiento de la temática de violencia de género y a las funciones de los equipos de trabajo. Durante el análisis documental se examinaron los documentos y normativas del proyecto (reglamentaciones institucionales internas, leyes provinciales, leyes nacionales) que fueron de suma utilidad para el análisis y para la realización de las entrevistas.

En *segundo lugar*, a través de un muestreo por conveniencia se seleccionaron a los informantes claves a los que se invitó a participar del estudio. En todos los casos se presentaron los objetivos de la investigación, señalando la confidencialidad de los datos. Es de destacar que las personas han sido seleccionadas en función de su nivel de conocimiento, de la situación o del problema a investigar. Por lo que se trata de sujetos con un potencial informativo importante para aportar datos relevantes a la investigación que se pretende en este trabajo.

Por último, se debe aclarar que han participado en el estudio tres personas cuya profesión es Trabajo Social, quienes han accedido a realizar las entrevistas en profundidad (cuyas características se presentan a continuación) durante los meses de junio a agosto del año 2013.

4.3. Técnicas e Instrumentos: Entrevista en Profundidad

Tal y como se destacó más arriba, la investigación realizada ha implicado una fase de recopilación documental y otra fase de realización de entrevistas en profundidad. Su utilización en las tareas de campo tuvo carácter de complementariedad y reforzamiento mutuo, respecto de la indagación sobre el proceso de implementación de la política y del conocimiento de la labor del Trabajador Social en este contexto.

La entrevista constituye una técnica eje en la recolección de datos. En el presente estudio se realizaron entrevistas en profundidad, aplicadas en una muestra de tres Trabajadores Sociales que se encontraran trabajando o hayan trabajado en alguna etapa de su carrera en la OAT.

A través de dichas entrevistas, se recogieron datos relevantes respecto al estudio de la problemática; mediante las mismas se pudo analizar el discurso de los entrevistados, lo cual permitió escuchar contradicciones, afirmaciones, negaciones y diferentes modos de interpretar la realidad. Este instrumento de recolección de la información permitió acceder al escenario, teniendo un contacto directo con los entrevistados, lo cual dio lugar a la recepción de mayor información y a la reflexión desde sus perspectivas individuales, pudiendo analizar los diversos puntos de vista. Esta herramienta también permitió comprender las perspectivas que tienen los informantes respecto de su rol profesional, experiencias o situaciones en torno al eje planteado en la investigación.

Durante la realización de la entrevista en profundidad, los participantes han tenido la oportunidad de expresarse con sus propias palabras, otorgando la oportunidad de analizar los relatos de cada uno. Tal y como plantean Taylor y Bogdan (1992, p.100) *“dichas entrevistas siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas”*.

Es de destacar que durante el desarrollo de las entrevistas se trató de establecer rapport con los informantes, formulando inicialmente preguntas abiertas, aprendiendo lo que es importante para los informantes, dirigidas al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente. Nuestros interlocutores son

informantes, su rol no consiste simplemente en revelar sus propios modos de ver, sino que deben describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben.

El guión de la entrevista (véase Anexo I) ha sido formulado a través de un conjunto de preguntas y temas que buscaban abordar todos los aspectos de especial relevancia para la investigación. Y, el resultado de las entrevistas se presenta en el Anexo II del presente trabajo.

CAPÍTULO 5

DESARROLLO E

IMPLEMENTACIÓN DEL

PROYECTO DE LA OAT:

DE LO NORMATIVO A LO REAL

CAPÍTULO 5. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE LA OAT: DE LO NORMATIVO A LO REAL

En el presente capítulo se describe el proceso de implementación y surgimiento de la OAT, realizando una triangulación de datos entre las normativas que dieron origen y sustento a la OAT y las entrevistas realizadas a los distintos actores, de acuerdo a los ejes de análisis seleccionados: **contexto de implementación de la política, trabajo en red y apertura a la sociedad civil, objetivos de la política, organización, recursos humanos y capacitación del personal.**

Cada uno de estos ejes nos brinda una noción de lo que ha sido el proceso de implementación de esta política y el rol del Trabajador Social dentro de este proceso y en el abordaje de la temática violencia de género.

Asimismo, antes de comenzar con el desarrollo de los ejes mencionados respecto a la implementación del proyecto de la OAT, para mayor ilustración se realiza una reseña del momento histórico en que la fuerza policial incorpora al sexo femenino en su cuerpo de trabajo.

5.1. La cuestión de género en las Fuerzas de Seguridad

Según una investigación realizada por Calandró y Galeano (2013), en nuestro país la presencia de mujeres en los cuerpos policiales es un legado cuyos trazos pueden ser presentados históricamente. La experiencia inicial se remonta al año 1947, cuando la Policía de la Provincia de Buenos Aires creó una Brigada de Seguridad, conformada en su totalidad por mujeres. Sus integrantes habían sido convocadas, seleccionadas e instruidas en el Instituto de Formación Policial que, además, preveía capacitaciones futuras para la creciente jerarquización de estas agentes. Pocos años más tarde, en el año 1953, la Prefectura Nacional Marítima organizaría un Cuerpo Auxiliar Femenino constituido por cinco mujeres con el grado de oficiales.

La creación de estos cuerpos policiales femeninos se llevó a cabo en un escenario signado por dos elementos. El *primer* elemento lo constituye la reorganización institucional de cada fuerza y, el *segundo* elemento pertenece al plano de la vida pública: la reconfiguración de las relaciones de género y del papel de las mujeres en la esfera política durante el primer peronismo. Las tareas de las nuevas integrantes consistían en la atención de otras mujeres y menores “en conflicto con la ley”. Esto no era casual, ya que se les atribuía mayor sensibilidad a la hora de tratar con sus pares de género y una capacidad de aproximación maternal al problema de la minoridad. Esta “vocación social” supuestamente maternizaba la injerencia policial en la represión del delito de mujeres y menores de edad.

De acuerdo a lo indagado desde el campo a partir de la observación directa y sensibilización de la problemática, surge que en la Policía de la Provincia de Río Negro, la incorporación de mujeres al cuerpo de seguridad se dio años más tarde. En la década de 1980 se abrió el curso para personal femenino, primero para la escuela de suboficiales y luego de unos años para la escuela de cadetes. En el año 1990 egresó la primera promoción de Oficiales femeninos, quienes continuaron su carrera policial en la actualidad han llegado a los cargos de comisario desempeñándose como jefas de distintas unidades. En esta misma década 1990 se dispuso el cierre de los cursos para mujeres por unos años.

Pese a todo, y más allá de las intenciones de los reformadores, algunas policías mujeres se mantuvieron en funciones a través de una batalla jurídica y laboral por la defensa de su profesión. Entraron así en una dinámica pujante hacia mayor paridad en las condiciones de trabajo con los hombres.

Las disputas por el reconocimiento profesional y el honor de las policías mujeres tensionaron dos polos opuestos. Por un lado, el mandato jerárquico que, desde la cúpula, les marcó el camino vocacional a seguir; o sea, una policía femenina y maternal. Por el otro, el reclamo que, desde abajo hacia arriba, buscaba igualar las condiciones de trabajo con los hombres, como también el acceso a beneficios laborales. Tal como lo plantean Calandró y Galeano (2013): “*El uso de la fuerza física, base de cualquier definición sociológica de la policía, moviliza una serie de valores que estructuran jerarquías,*

prestigios y condiciones de ascenso institucional. Un precepto social ampliamente difundido en nuestras sociedades señala a las mujeres como un eslabón débil en los encadenamientos de violencia. Según esta visión, ellas son eminentemente víctimas y sujetos a proteger. Esas percepciones sociales que las identifican con la debilidad y con acciones inofensivas hacen de las violencias ejecutadas por mujeres una categoría residual, fuera del arco de percepción”.

Las etnografías contemporáneas del trabajo policial sugieren que las valoraciones diferenciales por género perduran a pesar de las disputas en el plano de los derechos sociales y laborales de las mujeres. En la Argentina, el primer peronismo trajo la incorporación de mujeres a las fuerzas de seguridad y, los cambios más recientes se advierten en la visibilidad social de esas agentes policiales y en su progresivo acceso a cargos de alto rango, en instituciones donde el orden jerárquico tiene primacía.

De esta forma, la incorporación de las mujeres a la Policía se consideró como parte necesaria para la renovación y modernización de la institución. Así como lo destacan Calandró y Galeano (2013): *“La incorporación de esas primeras femeninas a la Policía respondía a fines útiles para las autoridades masculinas más que a propiciar a las mujeres nuevos espacios para su crecimiento profesional o económico. Las razones para sus incorporaciones y las labores que debían llevar a cabo conducían a una exaltación de las cualidades que el género, como representación social e histórica, asignaba a las mujeres”.* Hoy en día, la propia institución policial va eliminando prejuicios y formaciones, y va dándole lugar a la mujer.

5.2. Contexto de implementación de la OAT

Tal y como ha sido señalado en el primer capítulo, la creación de las Oficinas de Asuntos Tutelares surge en el año 1994 con la aprobación de la Resolución N° 2211 de la Jefatura de la Policía de Río Negro, estableciéndose en esos momentos que cada Unidad de Orden Público debía contar con un lugar apropiado dedicado a la atención específica de niños y situaciones de violencia de género.

El Proyecto surgió a raíz de la problemática social, de la cual la Provincia de Río Negro y particularmente la capital provincial, no es ajena al contexto nacional. A raíz de la crisis socioeconómica sufrida en los últimos años, desarticulación de la familia nuclear, cambio de valores se ha resquebrajado el tejido social, aumentó el grado de conflictividad y se refleja diariamente en un incremento de la Violencia Intra Familiar y vecinal. El eje central de esta política, centrada en la desarticulación familiar como factor desencadenante en la violencia familiar, problemática social en alza, queda demostrado en el número de intervenciones llevadas a cabo en esta Oficina de Asuntos Tutelares.

Las metodologías utilizadas en cuanto a la atención de situaciones de violencia, se enmarcan en la Ley N° 3040 de Protección Integral contra la violencia en el ámbito de las relaciones familiares, sancionada el 16 de octubre de 1996, la cual fuera modificada mediante la Ley N° 4241 del 8 de noviembre de 2007. Con el fin de hacer cumplir la normativa mencionada, el 22 de abril de 2010 se sanciona la Ley N° 4510 mediante la cual se crean en el ámbito de la Policía de Río Negro, las Oficinas Tutelares de la Mujer, el Niño y la Familia. La creación de dichas oficinas se enmarca en el artículo 47° de la Ley Orgánica de Policial N° 1965 y en el artículo 16° de la Ley N° 3040, éste último estipula la formulación de la Denuncia de este tipo. Según esta normativa será función de las OAT intervenir en los delitos dependientes de instancia privada y de acción pública cuando resulten víctimas mujeres, menores o integrantes del grupo familiar.

Asimismo el artículo 10° (cláusula transitoria) sostiene que la puesta en funcionamiento de las Oficinas Tutelares de la Mujer, el Niño y la Familia, será gradual y proporcional al personal disponible. La norma menciona, además, la capacitación específica del personal destinado a cumplir este servicio fundamentalmente en los casos de violencia de género, como así también la asistencia integral de la víctima.

En un primer momento, se consideró oportuno iniciar con la sensibilización de la temática "violencia de género" con los Jefes de la Unidades Policiales de la provincia, con la finalidad de que los mismos asuman su responsabilidad en el tratamiento de estas situaciones, comprendan la importancia de la atención primaria y sean multiplicadores de las estrategias a seguir en cada una de las circunstancias. Sin este compromiso de parte de quienes conducen las diferentes unidades policiales, difícilmente se podría avanzar en

la adecuada intervención de la problemática, ya que su rol fundamental es el de guiar y conducir a su grupo de trabajo en el logro eficiente de los objetivos.

Se debe tener en cuenta que las situaciones que se abordan en la OAT son problemáticas que no solo involucran una institución, dado que la violencia intrafamiliar y la violencia de género deben ser interpretadas a partir de un enfoque multidisciplinario y multisectorial.

Este modelo tiene como ejes centrales la perspectiva de género y el trabajo multidisciplinar. Se parte de la base de que la violencia es un problema complejo que toca varias disciplinas (como la Psicología, el Derecho, el Trabajo Social, la Medicina, la Sociología, entre otras) que no puede resolverse desde sólo una de ellas si se quiere atender esta complejidad.

Asimismo, en el Protocolo de funcionamiento de los Equipos Interdisciplinarios para la atención de estas víctimas (2011), se considera la variable género como punto de partida para cualquier actuación profesional, la violencia contra las mujeres es un problema que tiene un origen cultural y se fundamenta en los procesos de socialización y educación de las personas, concebidos para mantener una estructura social sexista en la que la distribución del poder y funciones entre hombres y mujeres, está ligada al género al que pertenecen. Es quizá la consecuencia más dramática del sistema patriarcal.

De esta manera, surge la necesidad de contar con un Modelo que pueda dar cuenta de los diversos procesos, que van desde el reconocimiento institucional de actos de violencia, hasta las distintas resoluciones de los mismos; reconociendo en forma particular y, con enfoque de género, el desarrollo, la posición y situación de vida de cada una de las víctimas que acuden en busca de apoyo. De acuerdo con lo establecido, se orientarán sus servicios al empoderamiento y a la disminución del estado de riesgo en que éstas se encuentran.

Siguiendo el Proyecto Institucional de funcionamiento de la OAT (1994), este modelo surge como respuesta institucional ante las demandas de atender el grave problema que representa la violencia de género -en todas sus expresiones-, que van desde el maltrato verbal hasta el homicidio, y que conllevan graves repercusiones para todos los miembros

de la sociedad, lo que hace indispensable atender, prevenir y procurar justicia. Asimismo, establece el compromiso de atender integralmente las demandas de las víctimas afectadas por violencia, con el fin de contribuir con la construcción de una ciudadanía fundamentada en el ejercicio de los derechos humanos.

Desde una perspectiva que considere la noción de género como una categoría de análisis científico, como lo propone Joan Scott en su descripción del género como un elemento constitutivo de las relaciones sociales basadas en las diferencias que distinguen los sexos y es una forma primaria de relaciones significantes de poder (Scott, 1990.)

Lo expuesto implica tener en consideración, por lo menos, dos aspectos: por un lado, que los profesionales estén informados y preparados - lo cual no significa "transformarse en experto" - para reconocer los factores específicos de riesgo y los indicios diagnóstico; y por otro lado, que conozcan y puedan acceder de manera expeditiva a recursos especializados (dentro o fuera de la institución en la que trabajan).

Analizar el proceso de implementación de la política implica dar cuenta sobre la etapa diagnóstica previa, que proporciona la información con la que se contó al momento de elaborar e implementar el diseño de la política. Por consiguiente, en esta etapa de nuestra investigación, indagamos sobre los motivos que originaron la implementación de la mencionada política en la Institución Policial.

De acuerdo a lo indagado, a partir de la Resolución 2211/1994 se creó este espacio en la ciudad de Viedma, primeramente en la Comisaría Primera, donde funcionó durante un período y, debido a la falta de personal capacitado en esta temática dejó de funcionar. Posteriormente, se crea la Comisaría N°30 donde también se destinó un espacio para la OAT, la cual funcionó desde un primer momento con dos licenciadas en psicopedagogía.

En el año 2005 se retoma el funcionamiento de la OAT en la Comisaría Primera, y, dos años más tarde, se organiza este espacio en la Comisaría N°34 con la misma metodología que en las otras unidades.

En el año 2007, con la designación de la Unidad de Distrito, desde la Jefatura de Policía se dispuso la unificación de las tres oficinas, tomándose como asiento la Unidad N°34 del Barrio 20 de Junio, sumándose al trabajo personal de seguridad que se desempeña en la función de operadores como personal civil, dada la condición que este agrupamiento tiene sobre la dedicación exclusiva, por lo que la atención a la comunidad se extendió durante las 24 horas.

El propósito fundamental de la unificación del funcionamiento de la OAT, fue poder lograr una adecuada atención y asesoramiento a los sujetos víctimas de violencia de género y crear un espacio adecuado para el alojamiento de los jóvenes que ingresan demorados por diversos delitos. Para que este propósito fundamental, que posee dos tipos de población delimitados y diferenciados para la intervención, sea efectivo y viable es imprescindible contar con recursos humanos capacitados, con conocimiento en ambas temáticas, tanto de violencia de género como de menores en riesgo.

Siguiendo este propósito, y de acuerdo al desarrollo de esta política y lo surgido de las entrevistas realizadas, se puede analizar a partir de la primera interrogación planteada que los niveles de información entre los entrevistados son dispares para la apropiación del surgimiento e implementación de la política, debido a las características de la incorporación de cada actor a la dinámica de trabajo. Por el contrario, el momento en que se funda la OAT, el lugar y cómo se proyecta desde su situación inicial, debería ser entendido y compartido por todos los actores involucrados, de tal manera que actúen como soporte para la construcción y organización de la OAT, como motor de la mejora y eficiencia institucional.

Respecto a esta iniciativa institucional, uno de los actores entrevistados manifiesta:

“Debemos atender, adaptarnos a las convenciones y tratamientos nacionales que Argentina va incorporando y debe hablar sobre los derechos de la mujer y el niño que deben ser tratados de manera específica por gente idónea y profesional y la policía no puede estar fuera de este sistema...no sé si eran conscientes de la magnitud de todo lo que significaba trabajar con esta problemática... siendo tan verticalista como es la policía... por eso por ahí tanta resistencia para aceptar la opinión técnica de un

profesional, para incorporar profesionales, con una visión totalmente diferente a esta, tienen una visión tan cerrada y verticalista”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

Continuando con este lineamiento, se observa que al momento de dictarse la Resolución N° 2211/1994, solo se especificaron las funciones que debían desempeñarse, no así la metodología de funcionamiento, por lo cual se decidió tomar esa iniciativa como una prueba. Y, luego de unos meses, dependiendo de los resultados se continuaría o no con esta metodología. Al brindar resultados positivos en la comunidad, esta oficina actualmente sigue funcionando, a pesar de las tensiones que surgen en el ámbito estatal entre objetivos institucionales y objetivos profesionales.

5.3. El trabajo interinstitucional y la apertura de la OAT a la sociedad civil

Esta alternativa de trabajo se considera que facilita la necesaria apertura de la institución policial hacia la comunidad que la rodea desde lo social, permitiendo una retroalimentación entre las instituciones intervinientes.

En este orden, la tarea diaria desarrollada por la OAT, requiere necesariamente el contacto permanente con las demás instituciones comunitarias, sin lo cual sería imposible brindar una solución o asesoramiento adecuado a quienes llegan en busca de ayuda. Entre ellas se destacan: Juzgado de Paz, Asesoría de Menores, Defensoría Oficial, Promoción Familiar, Hospital Zatti (Área Salud Mental, Violencia Familiar, Servicio Social), Sala Periférica del Barrio 20 de Junio, Oficina de Atención al Ciudadano dependiente del Poder Judicial, Centro de Atención a la Víctima dependiente de la Subsecretaría de Derechos Humanos, Consejo Local de La Mujer, Acción Social del Municipio Local, Supervisiones de los niveles inicial y primario, directivos y docentes de los distintos establecimientos escolares de la ciudad, Junta Vecinal, Fundación Creando Futuro, Centro de Mediación Comunitaria y Juzgados de Familia y de Instrucción.

La realidad diaria nos muestra la importancia del trabajo en redes. Este trabajo debe implicar, entre otras cosas, la común-uniión entre las instituciones que conforma el

contexto para el tratamiento de problemáticas comunes, que permitan el fortalecimiento de las capacidades existentes y aprovechamiento de los recursos, evitando el trabajo aislado y simplista.

Esta forma de trabajo obedece a la expresión que la violencia basada en el género debe ser interpretada a partir de un enfoque multidisciplinario y multisectorial, su erradicación debe constituir un compromiso de la sociedad en su conjunto en término de eliminar la "naturalización de la violencia" contra las mujeres y toda la conducta discriminatoria que la afecte.

El funcionamiento eficaz parte del esfuerzo e interés colectivo, se necesita de toda la institución e incluso del sistema para poder sostener el proyecto. En consecuencia, es necesaria la participación y coordinación con otras instituciones y organizaciones que trabajen la temática violencia de género, a lo que los entrevistados refieren:

“...En este trabajo, la Oficina Tutelar es un lugar donde se debe mantener fluido contacto con las instituciones de afuera, por lo menos yo lo entiendo así. El trabajo es con los de afuera, dentro de la institución hay un trabajo puntual que es tomar la denuncia y hacer cumplir las medidas que dispone el juez. Para un trabajo más adecuado para resolver la situación o por lo menos para acompañar en la situación, logramos coordinar con las instituciones como Justicia, Juzgado de Paz, Defensoría Oficial, la OFAVI, Promoción Familiar, el Hospital, el Municipio, y todas las organizaciones que trabajan con la temática, las escuelas, ONG... en realidad, lo que se entiende es que si vos no trabajas en forma coordinada no vas a solucionar ningún tipo de inconveniente.”

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

Los cambios que se intentan con esta política, llevan a indagar con qué herramientas cuentan los demás organismos para abordar esta problemática a los fines de asesorar de manera adecuada a las víctimas y victimarios y poder contener la situación de la forma más viable posible. Por lo cual es importante que se realicen encuentros con referentes de otras instituciones u organismos, que se conformen redes barriales para trabajar en la prevención y sensibilización en la comunidad acerca de esta temática social que abarca

todos los niveles y estratos sociales. En cuanto a las características de los encuentros, los diferentes actores manifestaban:

“... se participa a través de reuniones y de colaborar en las actividades que se organizan, porque la finalidad de esta red es prevenir y erradicar todas estas situaciones de violencia con campañas de concientización, con charlas, con talleres en las diferentes escuelas o donde se los llame”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

Sin embargo, se admite que cuando hay personal a cargo que no se encuentra capacitado acorde a este tipo de actividad, no le otorga la debida importancia que debería darse al trabajo en red. Para poder llevar a cabo el proyecto y obtener óptimos resultados, sería viable la presencia de personal capacitado en la temática y que se otorgue cierta autonomía a quien se encuentre a cargo del área. En las entrevistas analizadas quedan reflejadas las inquietudes e interrogantes sobre quién acompaña a los profesionales que abordan esta problemática en el presente.

De acuerdo a lo expuesto, se evidencia que esta experiencia actualmente no realiza las funciones acordadas en la Resolución N° 2211 “JEF”, en cuanto al contacto permanente con otros organismos con competencia en aspectos asistenciales y proteccionales a víctimas del delito, la concurrencia a cursos de capacitación que tiendan a mejorar los servicios de la misma. De esta manera, llevar a cabo una experiencia que se establece por determinados parámetros en una reglamentación, sin haber tenido una capacitación específica, hace que resulte difícil llevarla a la práctica tal y como se establece en las normativas.

5.4. Objetivos de la OAT

El propósito fundamental del funcionamiento de la OAT se enfoca en 2 objetivos principales:

- En *primer lugar*, lograr una mayor atención, asesoramiento y acompañamiento de las víctimas de violencia de género.
- En *segundo lugar*, crear un espacio adecuado para el alojamiento de menores que ingresan demorados a la Unidad, por distintas circunstancias.

Para que dichos objetivos sean efectivos y viables es necesario que la OAT cuente con:

1. **Recursos humanos:** personal profesional y operadores de seguridad, capacitados con conocimientos en la temática de violencia de género, como de menores en situación de riesgo y vulnerabilidad. A los cuales deberá sumarse personal administrativo.
2. **Infraestructura:** donde poder atender y contener a la comunidad en sus diferentes demandas, teniendo presente la privacidad y respeto que ello merece y un espacio donde poder alojar al menor de manera provisoria, al momento de demorarlo reuniendo las características que la labor requiera.

Si nos enfocamos en los recursos humanos, el **personal profesional** son las personas encargadas de brindar la atención adecuada a quienes se acercan a la OAT, asimismo, su tarea consiste en:

- Atención directa y personalizada de la víctima, diagnóstico posible, coordinación, articulación, y derivación de las situaciones que se trabajan en la oficina, ya sea de violencia o minoridad.
- La participación de los proyectos barriales destinados a incluir a los jóvenes en conflicto con la ley.
- Asesoramiento a víctimas de violencia, menores y comunidad en general sobre las instituciones que integran la atención en red comunitaria sobre la temática de violencia y minoridad en situación de riesgo y conflicto con la ley.
- Derivaciones a las diferentes instituciones gubernamentales y judiciales con la explicación adecuada de objetivos y funciones.
- Organización y participación en jornadas, capacitaciones y charlas informativas que enriquezcan el conocimiento profesional y del personal de seguridad.
- Asesoramiento teórico y acompañamiento a los operadores que desempeñan su labor en la OAT acerca de:

- Recepción de denuncias y exposiciones.
- Seguimiento de casos particulares que lo ameriten.
- Mantener informado al jefe de unidad acerca de las actividades diarias que se realizan en la OAT.

En el segundo caso, el cuerpo de **operadores de seguridad** se encarga de la protección del menor de edad al momento de ingresar a la Unidad, resguardando su integridad psicofísica; entre otras funciones.

Desde un nivel teórico es que consideramos que existe una clara tendencia a configurar una función basada en la revalorización del sujeto como portador de derechos, activo y capaz de participar en el proceso de superación de sus problemáticas, junto al Trabajador Social, este último desempeñando una función asistencial pero también educativa para que puedan traducir sus necesidades en derechos sociales, en un marco de democracia y en el reconocimiento de los Derechos Humanos como principio unificador. En referencia a ello, los entrevistados expresan su labor en la Oficina Tutelar, aludiendo sus puntos de vista al respecto:

“... tenemos que abordar esta temática, atender y asesorar como corresponde y recibir o tener la capacitación específica o mínimo conocer el recurso, el procedimiento de una denuncia... En algunos casos se logra que el agresor deponga su actitud, a veces con una sola denuncia basta, pero como este es un ciclo vuelve a reincidir, vuelve a tener su etapa de reconciliación, y esto es un... para mí es un modelo de conducta aprendido, si el agresor aprendió a resolver los problemas de esta manera lo va a volver a repetir las veces que sean necesarias con esa pareja o con una nueva pareja, con el hijo, con el que sea. Por lo general algunos pueden reflexionar, puede ser que ese día tuvo un mal día y por eso la haya golpeado... entonces en ellos si da resultados, con tratamiento, con un llamado de atención”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

Siguiendo con lo anterior, otro de los entrevistados manifiesta:

“...primero escuchar a la víctima, escucharla es fundamental, ellos vienen y plantean la situación con toda la carga emocional que tiene, y después tomar la denuncia. Previo a eso, la función como de la mayoría que estaba en la oficina, es ver cuál es la situación familiar para cambiar, si tienen chicos, si tienen lugar donde quedarse, si van a volver a la casa... después se debe tomar la denuncia y hacer las acciones que correspondiera, y hacer los contactos con otras instituciones...”

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

En términos generales, la OAT ha sido creada como unidad policial especializada en violencia familiar y de género para desarrollar tareas de prevención, atención, contención y derivación de las víctimas.

5.5. Organización de la OAT

Tal y como se ha mencionado en el primer capítulo, la asignación de funciones en la OAT se establecen mediante el Decreto N° 2248 del 30 de diciembre de 1993, el cual reglamenta las disposiciones de la Ley N° 4510 y a los efectos del ejercicio de las funciones se adoptará una estructura organizativa: Jefe de OAT, área administrativa, área equipo técnico interdisciplinario, área operadores. Estas reglamentaciones no establecen funciones y estrategias de intervención específicas del Trabajador Social.

Por esta razón, el establecimiento de las funciones ha sido confuso para los entrevistados en cuestión, al respecto los mismos expresan:

“... fuimos definiendo nosotros las funciones de cada uno, por ejemplo, que el operador que era el de seguridad estuviera más que nada en el acompañamiento de las víctimas y en la contención o en notificar de las medidas del juzgado. El jefe de la unidad desconocía cuál era la función, cada vez que llegaba un jefe de unidad le teníamos que contar que hacíamos. Decidían cambiar algunas cuestiones, pero siempre volvíamos al trabajo en equipo”.

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

A pesar de esto, el proceso de implementación de la OAT se fue abordando de acuerdo a los recursos materiales, económicos y humanos disponibles. Entonces, consideramos que de acuerdo a las circunstancias y al personal que se encuentre a cargo en dicha área, los Trabajadores Sociales se han ido adaptando a la forma de trabajo y los posibles cambios que van surgiendo en cuanto al trabajo en equipo, coordinación con el resto de las instituciones que trabajan en la temática violencia de género, y evaluación en forma conjunta. Al remitirnos a los entrevistados, se plasman dos interpretaciones, por un lado se manifiesta:

“... en un momento cuando la referente era un personal técnico, una profesional, se trabajaba en grupo, por lo menos la información circulaba, después ya de acuerdo al jefe que venga la información circula o no”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

Y, por otro lado:

“...trabajábamos en forma coordinada, las denuncias se tomaban en forma individual o de a dos, depende de cada situación, y después se compartía lo que pasaba... todos teníamos que estar informados de lo que pasaba porque la situación se podía volver a reiterar”.

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

Ambos profesionales se remiten al momento en que la OAT se encontraba a cargo de una Licenciada en Trabajo Social, donde el trabajo y la organización de los recursos humanos se van transformando mutuamente en un proceso de interacción continua; por otro lado, la siguiente entrevistada expresa la forma de trabajo actual, circunstancia en que la OAT se encuentra a cargo de un personal de seguridad:

“...es individual, cuando se atiende a la persona es individual, por ahí por eso lo importante de que la persona esté capacitada, sepa asesorar... Yo pongo énfasis en que es necesaria la capacitación, es necesario profesionales...No es por menospreciar al otro pero son abordajes distinto y desde distinto lugar”.

(Fragmento extraído de Entrevista 1)

Por lo cual, se considera importante la presencia de personal capacitado en la OAT, asimismo, los Trabajadores Sociales que se encuentran trabajando o han trabajado en esta área y en la temática violencia de género se van adaptando a las circunstancias y a las nuevas formas de organización del trabajo, de acuerdo a los jefes directos, no pudiendo definir una manera de organizarse común aplicable a todas o a la mayoría de las circunstancias.

A través del discurso de los entrevistados, se refleja que la implementación del proyecto de la OAT es compleja, debido a que el personal de la fuerza no está debidamente capacitado para enfrentar esta problemática social, y teniendo en cuenta que estamos frente a una institución verticalista, con ciertas limitaciones en el abordaje de nuevas metodologías de trabajo referentes a temáticas sociales como es la violencia de género, la cual también involucra al personal policial, los Trabajadores Sociales se encuentran con diversos impedimentos para la realización de su trabajo, teniendo que luchar en el día a día con los prejuicios sociales que expresa el personal de seguridad en este contexto. Lo anterior se evidencia a partir de los relatos que se presentan a continuación:

“... no se la da la seriedad ni se le brinda la importancia, estamos hablando de un caso de violencia que puede llegar hasta la muerte... están en juego los sentimientos, hay un arrepentimiento y una reconciliación, y hay una repetición del hecho de violencia, muchas veces genera un desgaste del personal que está capacitado para otro tipo de abordaje como prevención del delito, lo minimizan o directamente por ahí no le dan la importancia, hasta que ocurre una tragedia”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

“...la Oficina Tutelar en un momento se creó y nadie sabía para qué, sabían que iba a haber un lugar donde se atendía a las mujeres entonces como era para atender mujeres que fueran las mujeres a trabajar, que es lo que todavía se sigue pensando, y con mucha resistencia a la función por parte de la Comisaría... era mucho luchar por los pocos recursos materiales y humanos... si bien está instalado tampoco funciona como debería estar funcionando”.

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

Estas dificultades parecen complementarse tanto con los niveles de rigidez propios de la institución, como con las autoridades de la misma. En las entrevistas se evidencia la falta de acompañamiento en este proceso para afrontarlo; actualmente el mismo no es acompañado, no es sostenido ni direccionado por las autoridades. En sus discursos los actores, también evidencian una falta de comunicación entre técnicos o profesionales y los directivos, lo cual es evidente en todo el proceso de análisis de la implementación de la política.

Del mismo modo, se produce un desvío de los objetivos de la política en cuanto a que la misma no se implementa en todas las unidades conforme lo establecido en la Reglamentación vigente, se debe aclarar que en el momento de realizado el trabajo de campo solo funciona una OAT.

La compleja realidad social y las situaciones que se generan en el marco de la problemática violencia de género presenta desafíos, por un lado los profesionales de Trabajo Social en razón de los lineamientos de la Institución Policial que no son facilitadores de estas nuevas demandas sociales, se encuentran limitados a ejercer su rol de acuerdo a los jefes que estén a cargo. Por otro lado, el personal de seguridad ha sido formado para trabajar con otras consignas, mientras la OAT implica una capacitación específica para poder abordar las demandas que se presentan en cuanto a la temática violencia de género para cumplir con las expectativas o por lo menos atender de manera óptima a los clientes-usuarios de este espacio.

5.6. Recursos Humanos

Los objetivos que se plantean en la Resolución 2211/94 “JEF” que dan origen a las OAT, nos llevan a indagar con qué personal cuenta el área para poder desarrollar este trabajo:

“... ahora aproximadamente hay 12 o 13 personas más o menos... distribuidos bueno en personal de operadores, que son personal de seguridad que trabajan 24 hs., que van haciendo tercios o cuartos que son horarios que se dan de acuerdo a lo que establece el

jefe y están los profesionales que trabajamos un horario que es de lunes a viernes de mañana, por una cuestión salarial”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

Este relato nos da a entender que una parte de los actores que trabajaban en el área no cuentan con herramientas teórica-prácticas para poder abordar la temática violencia de género. Asimismo, cabe aclarar que en cuanto a los perfiles profesionales, la OAT en la actualidad solo cuenta con profesionales de Trabajo Social.

En otra instancia, actualmente el personal que se encuentra trabajando en la OAT no conoce los objetivos de su creación, no les dan la posibilidad de elección para trabajar en tal área, lo cual es fundamental que tanto personal administrativo como profesional esté interesado en trabajar en esta temática, a los fines de abocarse de forma exclusiva a esta área, evitando la rotación constante del personal de acuerdo a las necesidades de la propia institución. Con un acompañamiento acorde desde la institución, estos imprevistos se podrían evitar, sin embargo las dificultades surgen con los continuos cambios de jefatura.

En este punto, también se observa que la reglamentación vigente no se adecúa a la realidad actual, presentando diversas falencias por no contar con los recursos edilicios apropiados ni personal capacitado en la temática violencia de género, uno de los principales abordajes de la OAT. Se debería considerar el recurso humano como eje fundamental de este proceso de innovación, como recurso necesario para implementación del proyecto.

5.7. Capacitación del personal en la OAT

La elaboración de talleres y capacitación continua está prevista en la Resolución N° 2211, para orientar a los actores en su dimensión socio-comunitaria, por lo cual los entrevistados apuntan:

“...Creo que tendríamos que haber tenido mucho más capacitación, más reuniones de equipo, más respaldo de los jefes... Esas cuestiones creo que nos quedaron pendientes... el compromiso institucional, el compromiso personal, trabajando ahí creo que los que trabajamos, hay algunos que tuvimos un poco más de compromiso que otros, si hubiéramos tenido todos mayor compromiso hubiésemos ganado más, el hecho de trabajar en forma más coordinada dentro de la institución”.

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

A partir de material entregado en la *capacitación de operadores de Oficinas Tutelares*, se plantea que la capacitación es importante como proceso que posibilita la apropiación de ciertos conocimientos, que permite lograr la modificación de comportamientos propios y de la organización o institución a la que pertenece. Es una herramienta que posibilita el aprendizaje, lo cual contribuye a mejorar la actitud del personal frente a su responsabilidad laboral.

Se torna una necesidad cuando existe una brecha entre el propósito y objetivos de la organización y la falta de conocimiento del personal para el adecuado cumplimiento de los mismos. El conocimiento ofrece a la persona la posibilidad de tomar decisiones propias que antes dependía de un superior o de un personal capacitado, siempre teniendo en cuenta la función específica que desempeña en la organización.

De esta manera, con los puntos expuestos hemos desarrollado el proceso de implementación de la OAT en la realidad. A continuación, procedemos a adentrarnos en la temática de violencia de género canalizada desde el mismo contexto de trabajo.

CAPÍTULO 6

**TRATAMIENTO DE LA
VIOLENCIA DE GÉNERO
EN LA OAT**

CAPITULO 6. TRATAMIENTO DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA OAT

Tal y como se ha expresado en los capítulos anteriores, la OAT tiene como misión la recepción de denuncias de violencia de género y la coordinación de la contención y asesoramiento de las víctimas con el Equipo Interdisciplinario correspondiente a la Comisaría que centralice. En el presente capítulo se describe el tratamiento de la temática violencia de género en esta unidad especial, lo cual nos permitirá conocer los lineamientos de intervención profesional, las miradas y conceptos, cómo es entendido el sujeto social y cómo se asiste a la víctima.

6.1. Asistencia Integral de las víctimas de violencia de género

En cuanto a la Asistencia Integral en la OAT, debe aclararse específicamente cual es el rol del funcionario ante la recepción de un hecho de violencia de género:

1. Escuchar detenidamente el planteamiento de la víctima o su representante para poder discernir adecuadamente si se encuentra o no dentro del marco de la Ley N° 3040 o si se requiere otro tipo de trabajo interdisciplinario.
2. En caso que la víctima presente lesiones, se solicitará la presencia del médico policial o del hospital con el fin de certificar las mismas.
3. Si las víctimas, solas o con sus hijos, por resguardo de su integridad física, debe retirarse de su domicilio y no cuenta con otros recursos para ser alojadas, se debe articular con las instituciones existente en la localidad, hasta tanto el Juez tome las medidas cautelares correspondientes. Asimismo la institución que aloje a la víctima debe permanecer en contacto con personal de la OAT.
4. El funcionario debe tener conocimiento acerca de las distintas instituciones de la comunidad que entienden en la temática (hospitales, juzgados, fiscalías, defensorías, organismos proteccionales, ONG, casas refugios), a fin de arbitrar rápidamente los medios para la asistencia a las víctimas.
5. Ante la recepción de las medidas dispuestas por el Juzgado, en caso que sea solicitado, se procederá de inmediato a la notificación de las mismas, a las partes

involucradas (víctimas-victimario), explicando claramente los alcances de dichas medidas evitando agravar la situación.

6. Todos los demás trámites deben canalizarse por las instituciones que se desempeñan en la temática.

A pesar de que estos lineamientos se encuentran establecidos por escrito, los autores Berger y Luckmann (1986) evidencian que la vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente, el lenguaje es el que marca las coordenadas de la vida en sociedad. Por ello, al momento de la recepción de la denuncia, las víctimas deben ser recibidas con prontitud, sensibilidad, respeto y empatía por las distintas instancias encargadas de su atención, en especial por el personal de la salud, personal policial y agentes judiciales. Deben recibir los servicios necesarios para aminorar los daños de su salud integral.

6.2. Funcionamiento operativo

En el siguiente diagrama se realiza una presentación gráfica de los procedimientos que realiza el personal de la OAT:

PROCEDIMIENTOS en la OAT

RECEPCIÓN DE LA víctima.
Evitar el contacto de la víctima con el presunto agresor.

SI decide denunciar

NO decide denunciar

FORMULACION DE LA DENUNCIA: Garantizar a las víctimas y/o denunciantes sus derechos y facultades. Requerir el relato claro y pormenorizado de los hechos, circunstancias de modo tiempo y lugar, antecedentes, dinámica e instrumentos utilizados en la agresión y resultados de la misma, plasmarlo en la denuncia. Indicar si existieron agresiones o maltratos anteriores y si fueron denunciados. Consultar sobre la posibilidad de comunicar la situación a un familiar o amigo/a. Evaluar la situación cuando las víctimas fueran menores de edad o incapaces, o cuando éstos son los autores. Si el/la niño/a o adolescente es autor del ilícito informar al Juzgado de Menores. Si el/la niño/a o adolescente es víctima, hacer saber de su situación a los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos.

Se le informa la atención en Instituciones especializadas en la temática.

ASISTENCIA MÉDICA

Si la víctima presenta lesiones es atendida por un médico policial, si son lesiones graves o fue víctima de delitos contra la integridad sexual deberá ser acompañada al nosocomio local.

En caso que la víctima no pueda regresar a su hogar y requiera ser alojada, se le comunica la situación al Consejo Local de la Mujer, que brinda refugios transitorios.

DERIVACIÓN

Elevar al Juzgado de Paz las actuaciones dentro de las 24 hs. Comunicar a la magistratura correspondiente los casos recibidos y casos en los que se encuentre involucrado personal policial.

Resulta importante la representación gráfica de los procedimientos a seguir para la atención al público en los casos de violencia de género, a los fines de demostrar de manera práctica como se desenvuelve el personal cuando se presenta una situación, aunque se debe tener en cuenta que cada situación es diferente y se debe abordar de acuerdo a sus particularidades.

6.3. Funcionamiento de los equipos interdisciplinarios

De acuerdo al protocolo de intervención formulado por el personal profesional de la OAT, los equipos interdisciplinarios para la atención de las víctimas de violencia de género, tienen las siguientes misiones:

- Proporcionar asistencia profesional a las víctimas de violencia de género y asesoramiento inmediato al personal policial para la adopción de las resoluciones más convenientes.
- Realizar una tarea preventiva-asistencial con relación a las problemáticas que se aborden desde la OAT.
- Accionar la sensibilización comunitaria en la problemática de violencia de género.
- Concientizar a la comunidad y al personal policial en la problemática relativa a la violencia de género.

Los equipos tienen funciones comunes y específicas. Entre sus funciones comunes se encuentran: abarcar la asistencia de la situación desde el punto de vista de su especialidad con un enfoque interdisciplinario, coordinar sus actividades con el resto del equipo, actuar a partir del consentimiento de las personas, utilizar un lenguaje claro y sencillo, contar con información sobre la red de derivación, asesorar, informar y capacitar al personal policial, elaborar informes, participar en campañas de prevención y sensibilización, etc. Sin embargo, no deben realizar cualquier tipo de mediación y/o entrevistas de pareja, ni brindar servicios de carácter individual ligados a su profesión en el ámbito privado.

A continuación, se presentan sus funciones específicas:

a) Asesoramiento legal: informar y asesorar a la víctima; escuchar; analizar la situación y encuadrarla legalmente, asesorar sobre las posibles acciones a desarrollar para contribuir a la búsqueda de soluciones, mantener entrevistas con el/la consultante, mantener comunicación con las autoridades judiciales intervinientes.

b) Asistencia social: contener y orientar a la víctima, escuchar, elaborar un diagnóstico y pronóstico social a los efectos de evaluar la situación existente y proponer estrategias de acción.

c) Asistencia psicológica: asistir psicológicamente a la víctima (su diagnóstico presuntivo orienta al resto del equipo), escuchar, contener y orientar a la víctima, contribuir a superar el desequilibrio emocional, movilizar recursos externos, participar en la solución de las necesidades inmediatas; derivar a los servicios de salud mental públicos, si fuere necesario.

De acuerdo a lo expuesto, los profesionales que atienden víctimas de violencia de género, necesitan desarrollar su actividad contemplando un marco teórico, que implica el conocimiento de los alcances, aportes y limitaciones de cada área en particular, así como el planteamiento y replanteamiento del bagaje personal teórico y subjetivo en lo que respecta a mitos, estereotipos, valores, creencias, prejuicios, estrategias a seguir, etc. de cada uno en particular.

Los integrantes del equipo de la OAT deben enfocar la tarea en forma interdisciplinar. Significa “hablar todos el mismo lenguaje”, conocer las competencias de los otros profesionales, definir el rol de cada uno y apoyarse en el logro de los objetivos comunes. A este respecto Domen (1994, p. 68) expresa:

“La consolidación del equipo requiere la creación de espacios de reflexión permanentes, tanto en relación con el tema de la mujer maltratada, como con el rol técnico-profesional no tradicional, con apertura a la participación e intervención en distintas instituciones y en la comunidad, atinentes a cada caso. Además es menester evaluar de forma permanente el trabajo efectuado por los distintos profesionales intervinientes, para hacer efectivo el

accionar conjunto, potenciando el logro de un abordaje óptimo, así como el acceso a las mejores alternativas para cada situación”.

En todos los casos y siempre que la víctima lo desee, se debe mantener con ella una entrevista en un espacio de confidencialidad que le permita preservar su intimidad y privacidad, es fundamental establecer un buen contacto con la víctima, de modo que se sienta protegida, escuchada, comprendida y se genere un clima de confianza que le permita sobreponerse a su desamparo y confusión. Es necesario informarle de sus derechos y evaluar conjuntamente con ella el peligro existente, proponiendo soluciones útiles y ayudando a la toma de decisiones inmediatas. En el caso de que la víctima no desee abandonar el espacio familiar, se le debe ayudar en la adopción de las medidas para garantizar su integridad física, psíquica y social, y en la búsqueda de soluciones adecuadas para resolver su situación.

De esta manera, el profesional debe ser mediador entre las demandas, expresión de las necesidades sociales, y la institución que posee los recursos para satisfacerla, la función establecida por los entrevistados tiende más a la asistencia para la sobrevivencia que a la organización de los sujetos sociales, a decir en palabras de los propios actores:

“(refiriéndose a las víctimas) las que venían decididas a hacer la denuncia venían siempre muy mal, o venían de alguna situación, de minutos de pasar alguna situación de violencia en el hogar. Lo primero que hacíamos era tratar de escucharla, de contenerla, de ver cuál era la situación en ese momento, de los hijos sobretodo, ver si estaba sola si estaba con los hijos, si podía volver a la casa. Después se tomaba la denuncia, si la situación daba para que la señora volviera y estaba tranquila se llamaba al Juzgado de Paz y se pedían las medidas, la elevación era nada veinticuatro horas teníamos, y se pedían las medidas al Juzgado de Paz de exclusión, o de prohibición de acercamiento, se notificaba al agresor, a la víctima, y bueno después se hacían los contactos con las instituciones, el Hospital, la UEL, el Juzgado de Paz, depende de cada situación”.

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados, desde la OAT se proporciona atención integral y profesional con perspectiva de género a personas afectadas por violencia, esta

situación de vulnerabilidad y desprotección requiere por parte del/de la profesional una atención personalizada y ajustada al momento en el que la víctima se encuentra, ofreciéndole una información clara y global de sus derechos y de los instrumentos que las leyes ponen a su disposición desde todos los ámbitos (penal, civil, administrativo etc.) para salir de la situación de violencia que sufre. En este contexto, el servicio que brinda la OAT debe funcionar como eslabón intermedio para facilitar a las personas el acceso a la Administración de Justicia, tratando así de evitar la victimización secundaria que, especialmente en este campo, puede producirse, sobre todo si la víctima opta por denunciar al agresor.

Partiendo de las premisas del trabajo interdisciplinar, el asesoramiento que se presta, se apoya en una metodología específica que permite recabar la información necesaria y valorar las decisiones a tomar, acompañando a la víctima a lo largo de los distintos procedimientos judiciales que inicie, facilitando en todo momento información precisa y resolviendo, a través de la coordinación con los distintos agentes que van a intervenir en los mismos, los problemas y dudas que vayan surgiendo.

En todas las situaciones, es importante transmitir confianza y seguridad y contar en todo momento con la participación activa del sujeto, explicándole las consecuencias jurídicas de las decisiones que va a tomar y respetando sus decisiones. En un primer momento se informa lo que implica y significa legalmente la interposición de una denuncia, como inicio de un procedimiento cuyo objetivo es la sanción de la conducta del agresor.

Cabe aclarar que en muchas ocasiones las mujeres deciden retirar la denuncia; las causas de esta decisión son variadas, siendo las más frecuentes: entrar en la fase de reconciliación del ciclo de la violencia, darle una nueva oportunidad al agresor con la fantasía de que la agresión no se repetirá; utilizar la denuncia como instrumento para amedrentar al hombre, pero sin considerar la opción de romper el vínculo; dependencia económica que la obliga a perdonarlo, entre otros.

Por estas razones, a través del conocimiento de las historias de vida, se debe apoyar a las víctimas para restablecer las redes de apoyo que se han perdido a consecuencia del aislamiento que provoca la violencia; se la acercan y contactan con recursos

institucionales y de la sociedad civil, con células y grupos de contención, que puedan satisfacer sus necesidades inminentes, el objetivo es ayudar a afrontar su conflicto, superar su malestar psico-social y lograr relaciones interpersonales más satisfactorias. Ello se articula a través de un trabajo de análisis y profundización en su situación, sus sentimientos, emociones, vivencias, dificultades, necesidades y la manera en que todo ello se manifiesta en diferentes contextos significativos y que se realiza por medio de y en la relación profesional con el/ la trabajador/a social.

La sociedad en la educación del individuo no debe anularle sino fomentar su individualidad, siempre teniendo en cuenta los intereses de los demás, siguiendo este criterio, Berger y Lukmann (1986) advierten que el desarrollo de una sociedad se mide por la capacidad de convivencia entre esos individuos diferentes unos de otros.

De acuerdo a lo expuesto, en el presente capítulo se desarrollaron los lineamientos a seguir en el abordaje de la temática violencia de género desde la OAT. A continuación, en el siguiente capítulo se desarrollará la actuación del Trabajador Social en la problemática mencionada a los fines de concluir el tema de estudio.

CAPÍTULO 7

**ACTUACIÓN DEL
TRABAJADOR SOCIAL
EN SITUACIONES DE
VIOLENCIA DE GÉNERO
EN LA OAT**

CAPÍTULO 7. ACTUACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA OAT

El presente capítulo está destinado a la puesta de conocimiento y comprensión del rol profesional del Trabajador Social, a partir de conceptos teóricos y la intervención como forma de avanzar en el análisis de las particularidades o limitaciones, que nuestro trabajo de investigación intenta verificar o refutar a partir de la hipótesis planteada.

7.1. El desempeño profesional del Trabajador Social en la temática de violencia de género

Ratificamos un trabajo social que desde una perspectiva de género, permita analizar las posibilidades vitales de las mujeres y hombres: el sentido de sus vidas, sus expectativas y oportunidades, las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos géneros, así como los conflictos institucionales y cotidianos a que se deben enfrentar y las maneras en que lo hacen. Por eso, además de conocer, la condición femenina en cada mujer o la condición masculina en cada hombre, es preciso definir su situación vital para comprender su existencia única y en permanente proceso de conservación.

De acuerdo a la investigación realizada, los niveles de intervención del profesional en esta área, pueden introducir elementos que nos aportan la mirada aquí propuesta: desde la singularidad de las mujeres, mejorar la autoestima de cada mujer, logrando el empoderamiento personal y potenciando sus capacidades. Es necesario acompañar este proceso de manera constante, visualizando potencialidades y estableciendo redes sociales para construir espacios grupales y comunitarios. Brindar la posibilidad de establecer acciones que rompan con los modelos prefijados de estereotipos de géneros, permitirá cuestionar la construcción política del género y los obstáculos que de allí surgen. Como también dar a conocer las leyes vigentes que amparan los derechos, instrumentos necesarios de difusión y apropiación.

En este contexto, el Trabajador Social debe enriquecer la mirada y la construcción de las alternativas, reconociendo a las mujeres como personas autónomas, independientes y como sujetos de derechos, teniendo presente que es una problemática que debe abordarse desde todas las instituciones intervinientes en esta temática.

La intervención del Trabajador Social en situaciones de violencia de género debe ser un proceso facilitador en el que la víctima pueda entender lo que le está sucediendo y decidir qué cambios quiere para su situación. Es decir, tal como plantea Conde Viéitez (2003: p. 87):

“Esta nueva realidad emergente exige buscar procedimientos y estrategias que favorezca el desarrollo de actitudes y comportamientos en la población que hagan posible que la información y el conocimiento circule, fluya y se aplique en aquellos ámbitos y espacios sociales donde existan carencias, necesidades o malestar psicosocial”.

La realidad social que podemos encontrarnos es diversa y, por ello, para hacerle frente necesitamos multiplicidad de respuestas, las más adecuadas a cada caso. No será lo mismo intervenir en una situación de urgencia o crisis reconocida, que en una primera atención en una consulta ordinaria, con una víctima que plantea una situación de maltrato de larga duración, o con otra que no reconoce la situación de maltrato que como profesional estamos objetivando claramente.

Conde Viéitez (2003) al respecto, detecta que es necesario elaborar un conjunto de estrategias que podríamos englobar en un modelo de potenciación del Capital Intelectual en la comunidad y también en la organización que incluye un desarrollo del Capital Social, la necesidad de potenciar una cultura organizacional caracterizada por el diseño de la planificación estratégica en relación con las demandas y necesidades de su entorno, desde un enfoque basado en las alianzas o redes como medio de racionalizar los esfuerzos, adquirir nuevas destrezas y conocimientos, aportando alusiones nuevas, creativas e innovadoras.

Ya a partir de la re-conceptualización, la cual se planteó con fines de concientización, de organización y movilización social para contribuir a la transformación de la realidad social,

se intenta criticar la supuesta neutralidad de explicaciones científicas de la realidad para dar cabida a una interpretación histórica-dialéctica de la misma y a una acción social comprometida. Aunque el movimiento reconceptualizador ha tenido como aspecto fundamental el mérito de recuperar y potenciar las consideraciones de los aspectos sociales y estructurales en el desarrollo de la profesión de Trabajo Social, también se reconsidera *“el desarrollo de estrategias de intervención que ayuden a des construir y reconstruir de manera plural y coordinada la materialización de la articulación entre los problemas individuales y los procesos estructurales”* (Conde Vieitez, 2003, p. 78).

En ocasiones, el episodio agudo de malos tratos en el que la mujer visita el servicio de urgencia, será el punto de partida a partir del cual se inicie el proceso de denuncia y de cambio. En otras ocasiones, como profesionales se realizará seguimiento del caso hasta que ese momento llegue, como estrategia de intervención.

El Trabajador Social en los servicios públicos, es el profesional social más cercano y accesible dentro del sistema, conocedor de los recursos sociales existentes, y por ambas cosas útil a la hora de prestar una atención integral a la víctima de malos tratos. Sin embargo, sólo es un pequeño eslabón de la gran cadena necesaria para abordar eficazmente el problema de la violencia de género, pero eso no les exime de la parte de responsabilidad que les concierne, siendo sensibles al problema y asumiendo el papel en la detección, el tratamiento, el apoyo y seguimiento de las víctimas. En este marco debe estar organizado para hacer posible la construcción conjunta de los aspectos específicos de la transformación deseada.

Teniendo en cuenta que la realidad se construye socialmente en el actual contexto para dar respuestas a las nuevas manifestaciones de la cuestión social y para conocer la complejidad de la realidad social, ya no es posible apelar a formas de intervención unívocas sino que compromete a encontrar distintas formas de entender lo que sucede. Es importante una consistente formación profesional que permita conceptualizar los problemas sociales, analizar sus determinaciones y consecuencias y capacite para direccionar la interpretación. En este sentido, los actores manifiestan:

“...institucionalmente siempre hubo mucho inconveniente para ejercer el rol. Y el rol del Trabajador Social sigue desvirtuado, o sea, la institución piensa que el Trabajador Social tiene que hacer un informe social a la casa para dar una ayuda económica o acompañar cuando hay una situación, se desconoce cuál es el rol; que aparte creo que también es culpa de nosotros de no hacerles saber cuál es la función del Trabajador Social”.

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

Frente a estos retos, es preciso volver a resaltar que más allá de las irregularidades que se presentan, los Trabajadores Sociales aceptan esta propuesta, se adaptan y la ejecutan. Del mismo modo, son conscientes de las falencias y admiten que hay aspectos por mejorar:

“Por mejorar... que esos lugares tan delicados que atienden una problemática tan especial, donde está en riesgo la vida de las personas... que se definan rápidamente y que se pongan profesionales a cargo y que sean ellos los que puedan manejar estos temas”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

“... Mejorar en cuanto a la puesta de criterios, acuerdos de trabajo... con respecto a nosotros como grupo de trabajo”.

(Fragmento extraído de Entrevista 1)

Es en estas condiciones, que se construye la intervención profesional del Trabajo Social, y es en esta articulación entre lo objetivo y lo subjetivo, donde se pone en juego el “hacer profesional”. En él se manifiesta la competencia profesional, la responsabilidad, el compromiso, el uso del poder que se le confiere. En consecuencia, es éste el momento en donde el profesional del trabajo social pone de manifiesto su saber legitimado y certificado, y su capacidad para realizar una óptima articulación entre su propia subjetividad y el saber académico adquirido.

7.2. Representación de los Trabajadores Sociales en la OAT

Resulta útil considerar las representaciones sociales que tienen los Trabajadores Sociales con relación a la práctica y sobre la función de la Oficina Tutelar, y las expectativas que les genera. Según los autores Castorina et al. (2005) las representaciones sociales se entienden, en primer instancia, porque emergen de las experiencias de interacción y de intercambio comunicativo en las instituciones; en segunda instancia, las prácticas sociales son condición de las representaciones sociales porque la exigencia de asumir nuevas situaciones o actividades de los agentes lleva a la formación de las mismas; y finalmente, porque son utilizadas por los individuos para actuar sobre otros miembros de la sociedad o para ajustar su comportamiento en la vida social. Además, no son un reflejo de la realidad sino su estructuración significativa, de modo tal que se convierten para los individuos en la realidad misma.

En el proceso de representación, las personas interpretan la realidad quedando plasmados sus valores y su posición política e ideológica, al respecto los entrevistados aluden:

“...Por lo general ellos, el policía está acostumbrado a hacer todo ellos, que su opinión, que su forma de trabajar, no delegan, no piden opinión, no consultan, no piden sugerencias, están acostumbrados a trabajar así, es su formación”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

De acuerdo a lo expresado, desde nuestro punto de vista, la comunicación debería entenderse como una herramienta de transformación para construir y facilitar las relaciones, no para reproducir un discurso que no permita el diálogo y esté volcado a comunicar solo aquello que de rédito político. Tal y como manifiesta Luckmann (1986), la comunicación juega un papel significativo en el proceso de construcción social de la realidad. Las relaciones personales, como base del consenso, y también la comunicación socializadora de las instituciones fijan las pautas de la convivencia y la participación, y la específica de los medios, contribuyen a la distribución social del conocimiento y el reforzamiento del consenso institucional en el que se asienta una sociedad.

Siguiendo este lineamiento, a continuación se presenta evidencia sobre la importancia de la presencia y participación del Trabajador Social en el abordaje de la temática violencia de género dentro de la OAT:

“...Porque el trabajador social tiene una visión más amplia de la problemática, el policía se basa en algo específico, pero detrás de eso el problema es multicausal, y el único que puede llegar a pensar así la situación de esta manera, es alguien que está preparado para analizar... Entender que para el agresor es lo aprendido, lo aprendió así, entonces se deriva a un psicólogo para que pueda pensar que el conflicto se puede resolver de otra manera, creo que el Trabajador Social le va a brindar una respuesta más restauradora a la familia, tanto a la víctima como al agresor...”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

“...la visión que tiene el Trabajador Social es más amplia... muchas veces decimos que cuando hay una víctima de violencia familiar pedimos que haga tratamiento psicológico, que es importante el tema de darle herramientas a la víctima para poder salir de esa situación y que también es necesario para el victimario... a veces otro profesional que tenga conocimiento en la temática y esté capacitado en el tema de violencia, también puede ayudar a la víctima... el Trabajador Social tiene una mirada más amplia de la situación familiar, de los recursos que hay en la comunidad, de los recursos que tiene la persona... tenemos otro tipo de mirada que es más abarcativa...”.

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

Los señalamientos realizados por los entrevistados nos permiten entender la representación de los Trabajadores Sociales, la construcción de cierta autonomía relativa en la práctica profesional en la medida que la reflexividad y la libertad posibilitan las transformaciones posibles ante los nuevos desafíos, al poner en movimiento los capitales sociales adquiridos. Al respecto, Bourdieu (1985) en el marco de su teoría general de los campos, define el capital social como *“el agregado de los recursos reales o potenciales que se vinculan con la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento o reconocimiento mutuo”* (Bourdieu, 1985, p.248).

Continuando estos lineamientos, los actores hacen alusión a cómo se sienten desempeñando sus tareas diarias:

“... todo va dependiendo de las libertades que tenes para trabajar, por ahí te hacen sentir muy cómodo, podés hacer, proponer, presentar proyectos eh..., presentando otras formas de trabajar y de abordar la temática, de mejorar si te dan la posibilidad, sino bueno te sentís ahí, que solo podés recibir las denuncias”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

“... Toda la gente que trabajaba en otras instituciones fuera de la policía es como que tenía más reconocimiento del trabajo que se hacía en la oficina... Pero, institucionalmente nunca tuvimos el apoyo o tuvimos muy poco, creo que deberíamos haber tenido más...”.

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

De los discursos se puede apreciar que la vía de formalización utilizada para informar sobre el funcionamiento de la OAT resulta insuficiente a criterio de los Trabajadores Sociales, para estructurar una línea de trabajo coherente. Se observa que los actores no cuentan con el debido respaldo institucional, no hay retroalimentación entre ellos y los decisores, no se propicia un intercambio de ideas respecto a la implementación de esta política.

Observamos que cuando una Licenciada en Trabajo Social se encontraba a cargo de la OAT se le otorgaba tácitamente cierta autonomía, como consecuencia de la escasa maduración de la relación que se establece entre el personal de conducción y los Trabajadores Sociales. En virtud de lo expuesto, la implementación del proyecto en la institución se presenta de manera dificultosa con relación al impacto en la sociedad, el espacio es enriquecedor, de acuerdo a lo expresado por los actores.

De este modo, es pertinente plasmar las expectativas de los actores involucrados al momento de comenzar a trabajar en la temática violencia de género en la oficina:

“...La expectativa de poder servir, servir y lograr cambios, creo que en algún momento se logró, después bueno... todo tiene su vencimiento para mí, por las falencias, la falta de recursos, la falta de acompañamiento de los otros organismos, también la policía creo”.

(Fragmento extraído de Entrevista 2)

La superación de los factores observados en la investigación, es posible en la medida en que desde el colectivo profesional se acepten las limitaciones contextuales, pero sin utilizarlas como excusa de las propias limitaciones profesionales. Al respecto, otra entrevistada refiere:

“...Y el espacio se creó en la Treinta y Cuatro, en Viedma por lo menos las Oficinas Tutelares tienen algún tipo de función y reconocimiento. La creación en Viedma del espacio está, no está funcionando como debería funcionar o como todos pensamos que debería funcionar por esta cuestión de desconocer todavía, sí sabemos cuál es la función de la Oficina Tutelar, atender situaciones de violencia y menores, pero no consideran la importancia de la capacitación, de preparar al personal y esas cuestiones”.

(Fragmento extraído de Entrevista 3)

A partir de las citas, interpretamos la incertidumbre que genera a los Trabajadores Sociales, en cuanto se reitera la falta de acompañamiento y reconocimiento por parte de los directivos. Se manifiesta constantemente que la capacitación y formación profesional no sólo depende de la disposición profesional, sino también de los espacios que las organizaciones ofrezcan a sus profesionales. La formación parece ser relevante para enfrentar el proceso de construcción de autonomía relativa dentro del espacio laboral. Por otro lado, las demás instituciones si apuestan a este proyecto y contemplan las divergencias.

En este sentido, Conde Vieitez (2003, p. 78) establece: *“La profesión requiere profundizar en la representación social del profesional más como agente articulador o mediador para la resolución de problemas que tienen un carácter psicosocial y no como simple agente generador individual de recursos”.*

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la influencia de los Trabajadores Sociales en la Institución Policial en Oficinas de Asuntos Tutelares es un fenómeno contemporáneo, interviniendo en el escenario social, político e ideológico. Desde este punto de vista institucional, la construcción del rol del Trabajo Social surge como una categorización relativamente nueva e innovadora por lo que en muchas ocasiones el Trabajador Social se encuentra limitado en su accionar en cuanto al desempeño de sus funciones. Sin embargo, Conde Vieitez (2003, p. 79) plantea: “...*las representaciones sociales de la profesión parecen revelar la fuerte influencia de la perspectiva burocrática-asistencial que se le ha asignado tradicionalmente a la profesión, a pesar de los enormes esfuerzos de académicos y profesionales por potenciar la dimensión social y la transformación estructural desde la profesión*”.

De acuerdo a Ezpeleta (1991), el rol prescripto por la institución recorta con límites variables las conductas que los individuos deben realizar según su posición en la estructura y, también define un condicionante con relativo poder de influencia sobre su desempeño. Así se conforma un heterogéneo proceso de apropiación de las reglas instituidas por parte del conjunto de los actores comprometidos cotidianamente en la existencia de la institución. Por esto es posible identificar sectores profesionales que solo internalizan las normas y reglas instituidas como únicas e inmodificables, y otros, que con su práctica, van construyendo una nueva realidad institucional que no se corresponde exactamente con aquella visión aparentemente homogénea que suponía.

La posibilidad de prestar información, orientación, atención o prestaciones es el capital social más reconocido y atribuido a los trabajadores sociales. Sin embargo, el papel de Trabajador Social lejos de entenderse como un mero gestor administrativo o informador consejero lo cual conlleva un papel muy limitado con riesgo de caer en el asistencialismo y, en consecuencia, desarrollar un rol subalterno de otras profesiones, adquiere un papel más adecuado cuando se plantea desde la posición de agente mediador, lo cual implica una imagen más global y enriquecedora de la profesión al expresar una connotación de coordinación, enlace, participación e integración, caracterizando la identidad profesional. Al respecto, Álvaro (2003, p. 8) señala: “*El trabajador social no debe convertirse en un rehén de los mandatos institucionales, sino comenzar a revalorizar cada espacio laboral,*

originando cambios paulatinos que se proyecten hacia el exterior, transformando cualitativamente la intervención profesional y la relación con los sujetos sociales”.

Difícilmente podemos hablar o entender el rol del Trabajador Social sino lo situamos en el marco más general de las instituciones desde las que interviene, que en el presente trabajo es la OAT.

CAPÍTULO 8

CONCLUSIONES

Y

REFLEXIONES FINALES

CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

El objetivo general del presente trabajo fue **indagar los desafíos, obstáculos y dificultades institucionales a que se enfrenta el Trabajador Social en el abordaje de la temática de violencia de género y, en el acompañamiento del sujeto víctima de violencia de género, en el contexto de la OAT, desde la perspectiva de los actores involucrados.**

Los factores analizados conjuntamente con los materiales teóricos y legislativos así como las entrevistas realizadas, nos permiten arribar a las siguientes conclusiones. Para una lectura comprensiva, se estableció un orden en función de diferentes ejes.

Antes de continuar, es importante aclarar que el trabajo fue realizado de manera conjunta, codo a codo entre las autoras, lo cual fue posible debido a que hemos trabajado durante toda la trayectoria académica, compartiendo ciertos intereses por la temática, los tiempos de redacción y acompañamiento en cada trabajo de campo.

➤ Siguiendo con las reflexiones y conclusiones, el primer eje al cual nos referiremos es respecto al grado de autonomía del profesional en esta área:

- El nivel de autonomía que se les otorga a los profesionales y la flexibilidad en la implementación de acciones y decisiones en cuanto a las intervenciones, depende del personal a cargo de la OAT. En los casos de violencia de género, esta demanda muchas veces excede la incumbencia propia del trabajo policial y reclama una mirada más amplia y abarcativa de otras disciplinas las cuales no se encuentran al servicio de la comunidad por parte de la institución, por la falta de personal profesional.

➤ En segunda instancia, respecto al dispositivo de funciones y organización podemos decir:

- En el desarrollo de esta experiencia no se consideró lo acordado en la Resolución N° 2211 “JEF” (1994), que le da surgimiento a las OAT, en materia de administración de recursos materiales, humanos, edificios y financieros. Motivo por el cual todavía no

funcionan oficinas de esta índole en todas las comisarías de la región, conforme lo han manifestado las personas entrevistadas.

- Al abordar el escenario donde se desenvuelven los actores, a nivel general, observamos que desde el marco teórico y reglamentaciones vigentes se exponen las funciones de los equipos interdisciplinarios de intervención en la temática violencia de género. Sin embargo, en la realidad estas funciones se desvirtúan de acuerdo a las circunstancias presentes, relacionadas con la falta de recursos humanos, de capacitación, de compromiso y asunción de responsabilidades, y del personal que se encuentra a cargo del área.

- Se puede observar que el funcionamiento de la OAT fue asumiendo distintas adaptaciones, de acuerdo al grado de autonomía otorgado a los actores involucrados en esta investigación, las propias representaciones sociales y la falta de capacitación del personal en general. En el periodo de iniciación o fase de implementación, la institución y el jefe que se encontraba a cargo de la comisaría en ese entonces, acompañaron la implementación del proyecto y le dieron el poder de decisión a una Trabajadora Social, lo que permitía evaluar las situaciones que surgían y buscar las vías de resolución posibles. Sin embargo este impulso inicial no tuvo continuidad en el tiempo; esta investigación evidencia que luego, no hubo un acompañamiento acorde a las necesidades que se presentaban.

➤ Otro aspecto abordado en esta instancia, se refiere al dispositivo de intervención:

- Durante el período de realización de la investigación, no existía un dispositivo de intervención propio del Trabajador Social. Por el contrario, en el horario que el profesional se desempeña en la OAT interviene en ciertos casos, no obstante, cuando se presentan situaciones fuera de su horario laboral, interviene el personal que se encuentre en ese momento; debido a que no hay suficiente personal profesional para cubrir el horario de atención de la oficina (en el periodo estudiado se encontraban trabajando en esta área solo dos Trabajadores Sociales).

- El Trabajador Social desempeña una función educativa basada en la revalorización del sujeto para que el mismo pueda comprender sus necesidades y

asumirse portador de derechos sociales, reconocer su problemática y ser partícipe de su superación. El personal de seguridad que puede atender situaciones de violencia de género, realiza un abordaje diferente ya sea desde su formación en seguridad ciudadana, desde su experiencia, su religión, entran en juego sus propias creencias, valoraciones, prejuicios.

- La atención al sujeto debería realizarla el Trabajador Social, es quien puede evaluar la situación que se presenta desde una mirada amplia, conceptualizarla, analizar sus consecuencias y elaborar un diagnóstico posible, y brindarle al sujeto una respuesta viable y restauradora a su problemática. En virtud, que cada situación es particular y diferente, se debe tener una mirada del contexto, del grupo familiar, la situación socio-económica, los recursos existentes en la comunidad, los organismos involucrados, para poder asesorar y coordinar con los agentes que van a intervenir de acuerdo a la demanda que ese sujeto presente. Explicando de manera apropiada las acciones a seguir y las consecuencias jurídicas de las decisiones que pudiera tomar, qué implica hacer una exposición, una denuncia por Ley 3040 o una denuncia penal, respetando las decisiones. En caso que decida realizar la denuncia explicarle los pasos a seguir, si puede regresar al hogar o alojarse en otro lugar o institución, la función del sistema judicial que se activa con el objeto de sancionar la conducta agresiva y poder brindar herramientas al grupo familiar para mejorar la relación vincular si se desea, o resguardando la integridad de todos los integrantes del grupo familiar. El profesional debe actuar como intermediario, facilitando al sujeto el acceso al sistema judicial, evitando la victimización secundaria.

➤ Continuando con las reflexiones, otro eje a tener en cuenta es la comunicación en el contexto institucional, al respecto surge que:

- Actualmente en la OAT, la forma de comunicación entre directivos y profesionales se caracteriza por ser prácticamente monologa, en virtud de manifestarse insuficiente intercambio de ideas y sugerencias por parte de los actores involucrados en las intervenciones; es importante que dos tendencias opuestas, corrientes ascendente y descendente, se regulen entre sí para una buena comunicación.

- Así como también, es necesario que la información sobre las situaciones ocurridas, circule dentro del grupo de trabajo de la OAT, para que todos estén informados si vuelven a reiterarse los hechos. Sin embargo, esta forma de trabajo también depende del personal que se encuentre a cargo de la OAT.

➤ También, en esta etapa comprendemos como punto importante el trabajo interdisciplinario y seguimiento del caso, al respecto se concluye:

- El contacto con otros organismos con competencia en la temática debe realizarse a los fines de adquirir conocimiento y capacitación permanente y continua para poder abordar de manera eficiente los actuales problemas de esta índole y brindar un adecuado asesoramiento al sujeto que acude en busca de este servicio. Asimismo, es importante integrar las redes barriales que se conforman con el objeto de trabajar en la prevención y sensibilización de la comunidad acerca de esta temática social que involucra a todos los estratos sociales. Desde este punto, se genera cierta resistencia desde la institución en virtud que esta problemática también involucra al personal policial, y de acuerdo al jefe que se encuentre a cargo le otorga o no la importancia que debería tener este trabajo en red. Estas funciones respecto a la articulación y trabajo en red y la participación en capacitaciones se encuentran instituidas en la normativa, sin embargo no se reflejan en la realidad cotidiana, originando divergencias entre la acción instituyente del Trabajador Social desde la ética de la profesión y el único objetivo institucional desde la OAT de atención y derivación de la víctima de violencia de género.

- En la OAT hay un trabajo puntual, tomar la denuncia, elevarla al Juzgado de Paz y si el juez dispone medidas notificar a las partes. Sin embargo, el profesional observa que para un trabajo más adecuado y para brindar un mejor servicio a la comunidad desde un abordaje integral de la situación, y dar una respuesta viable al grupo familiar, se debe tener contacto con otras instituciones, coordinar las acciones a seguir, realizar un seguimiento de situaciones que lo ameriten desde el abordaje en red con organismos proteccionales, si hay niños de por medio con los equipos técnicos de las escuelas, con las demás unidades que aborden el tratamiento tanto de la víctima como del victimario.

➤ Otro eje al cual nos referiremos es la capacitación del personal profesional, respecto a este punto podemos concluir:

- El proceso de implementación ha dejado en evidencia las falencias entre el marco legal y el trabajo real, el escaso acompañamiento institucional y actualmente la ausencia de capacitación. Para la adecuada implementación, es necesario herramientas teóricas y capacitación a todo el personal, incluso a los jefes a cargo del área a los fines de poder llevar a cabo el proyecto. Sin una organización desde la propia institución, difícilmente se podrá definir una línea de trabajo común, ello teniendo en cuenta que hablamos de una institución verticalista con ciertas limitaciones a abordar nuevas metodologías de trabajo referentes a temáticas sociales como ésta.

- Asimismo, el profesional debe adaptarse a las leyes que se han ido incorporando, esto se dificulta al encontrarse a cargo un personal de seguridad, que no considera importante la capacitación, originándose además, resistencia para incorporar y aceptar la opinión técnica del profesional.

➤ Por último, abordamos como otro punto de reflexión, el Rol asignado al Trabajador Social en el área de estudio:

- Se observó que algunos Trabajadores Sociales cumplen con actividades administrativas que no son de la competencia de su especialidad; esto contribuye a que el rol del Trabajador Social en la OAT sea subutilizado, ya que se le asignan actividades que pueden ser realizadas por otros empleados administrativos.

- El rol prescripto por la institución de acuerdo a la posición en la estructura, recorta las conductas y acciones que el profesional puede realizar; debido a que la influencia del Trabajador Social en esta área es un fenómeno contemporáneo y por ello, la construcción del rol es innovadora. Por lo cual se observa que hay profesionales que solo internalizan las normas instituidas y otros que con su accionar van construyendo una nueva realidad institucional, revalorizando este espacio laboral para proyectar cambios hacia la comunidad.

- Desde el rol de Trabajador Social se puede actuar y ayudar en función de la temática, pero necesita del respaldo institucional para poder sostener y desarrollar sus prácticas; que dicha práctica sea apropiada depende tanto de la disposición profesional como de los espacios que la institución ofrezca al profesional.

La hipótesis inicial de la investigación plantea que la construcción de la identidad de los trabajadores sociales que intervienen en la función de la violencia de género tiene que ver con las representaciones del contexto donde se desarrolla, manteniendo una relación de mutua influencia a partir de las diferentes posiciones de cada sujeto en el campo comunitario. Tal hipótesis se pudo verificar a lo largo del estudio, mediante el cual se observó que cuando en el personal a cargo del área prepondera una única formación académica (policía de seguridad) genera ciertos obstáculos para la realización de las actividades que deberían desarrollarse desde la OAT, al contrario de surgir una complementariedad de las partes y un trabajo interdisciplinario y articulado, como debería realizarse a los fines de brindar mejor atención a la comunidad.

Las problemáticas derivadas de la violencia de género es un asunto que aqueja a todo el conglomerado social y por tanto merece nuestra especial atención. La OAT es un lugar propicio para atender estas demandas, al poseer personal profesional y una metodología diferente para el abordaje, lo cual es favorable dentro de una institución con ciertos parámetros y limitaciones, pero siempre que esta política sea correctamente implementada.

El rol del Trabajador Social es complejo puesto que debe hacer frente al entorno social cambiante y vertiginoso junto a la incertidumbre que esto provoca. En este contexto deben respaldarse iniciativas que promuevan la adecuada capacitación del personal profesional, teniendo en cuenta que son ellos quienes trabajan a diario en situaciones relacionadas con la violencia de género, enriqueciendo sus objetivos en la intervención, funciones y procedimientos, y ofreciendo una política clara de acciones internas que permitan el buen desempeño profesional en casos de intervención.

Asimismo, luego de indagar la relevancia de esta problemática de violencia de género observamos que el marco institucional analizado ofrece al Trabajador Social un aporte significativo para la comprensión de los procesos sociales, potenciando la construcción de identidad del Trabajo Social y sus espacios de autonomía, que nos conduzca a mirar esa realidad que nos construye y reconstruye.

CAPÍTULO 9

**REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS**

CAPÍTULO 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Vargas, G.(1998) *"Las altas cumbres", En Vidas sin violencia*. Santiago: Isis Internacional.
- Alvarez- Gayou J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Alvaro, A. R. (2003). *El rol del trabajador social. Reflexiones acerca del rol definido teóricamente y el rol desempeñado en la práctica profesional*. Ficha de cátedra. Recuperado de: http://www.filo.unt.edu.ar/al/its13/u2_rol.
- Ander-Egg, E. (1980). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: El Cid.
- Aquin, N. (2002). *Nuevos escenarios y práctica profesional. Una mirada crítica desde el Trabajo Social Continuidades y rupturas de las formas de intervención con grupos y comunidades ¿Una nueva reconceptualización?*. Buenos Aires: Ed. Espacio.
- Aquin, N. (2003). *El Trabajo Social y la identidad profesional*. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Boletín electrónico Surá N° 85 (Agosto/ 2003).
- Artola, A. & Piezzi, R. (Compiladores) (2000). *La familia en la sociedad pluralista. Cap. V: "El abordaje psicosocial de la familia"* de Carlos Eroles. Buenos Aires: Ed. Espacio.
- Barg, L. (2009). *Las tramas familiares en el campo de lo social*. Buenos Aires: Ed. Espacio.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1986). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Bourdieu, P. (1985), *The Forms of Capital*, pp. 241-258. Nueva York, Greenwood: Richardson (ed.)
- Calandró S. & Galeano D. (2013). *"Mujeres y policías: la cuestión de género en las fuerzas de seguridad"*. Cuestiones de Sociología, n° 9. ISSN 2346-8904
- Carballeda, A.J.M. (2002). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos Escenarios sociales*. Buenos Aires: Paidós.
- Carballeda, A.J.M.& Otros (2002). *Modelos de intervención del Trabajo Social en el campo de la Salud: Obstáculos, posibilidades y nuevas perspectivas de actuación*. Revista Margen. Edición N° 27.
- Casas, M. G. (2008). *¿Cómo actúa la Subjetividad Profesional presente en cada Trabajador Social en la construcción de su Estrategia de Intervención Profesional?*. Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de ciencias políticas y sociales, Mendoza.
- Cazzaniga, S. (2006). *Intervención profesional: legitimidades en debate*. Buenos Aires: Espacio editorial.
- Cazzaniga, S. (2007). *Hilos y Nudos. La formación, la intervención y lo político en el Trabajo Social*. Facultad de Trabajo Social, Universidad nacional de Entre Ríos. Buenos Aires: Espacio.

- Conde Vieitez, J. A. (2003). *El rol del Trabajador Social: consideraciones psicosociales para la innovación del rol*. Dpto. de Psicología Social, Universidad de Salamanca. Cuadernos de Trabajo Social ISSN, Volumen 16, (pp. 73- 91) 0214-0314.
- Convención de Belém do Pará. *Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer* (1994) Brasil. Ratificada en 1996 por Argentina.
- Custo, E.; Cocha, M. F. y Brarda, M. E. (2008). *El conocimiento en la construcción y conquista de autonomía en los diferentes ámbitos de intervención profesional*. Escuela de Trabajo Social, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Dañan, C. (2006). *Politización: ¿autonomía para el Trabajo Social? Un intento de reconstruir el panorama latinoamericano*. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Buenos Aires.
- Decreto N° 98. *Creación de la Oficina de la Mujer, el Menor y la Familia* (1991). Río Negro.
- Decreto N° 2248. *Disposiciones de la Ley 4510* (1993). Río Negro.
- Eco, H. (1998). *Cómo se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. Barcelona: Ed. Gedisa.
- Ezpeleta, J. (1991). *La escuela y los maestros: entre el supuesto y la deducción*. En Propuesta Educativa, año 3, N° 5, pp. 47-57.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2000). *Definición de Trabajo Social*. Asamblea de Montreal, Canadá. Recuperado de: <http://www.isfw.org/>
- Fernández Nuñez, L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?*. Universidad de Barcelona. Butlletí La Recerca. ISSN: 1886-1946. B 20973-2006.
- Fleitas Ortiz D.M. & Otamendi A. (2012). *Mapa de la Violencia de Género en Argentina*. Asociación para Políticas Públicas. Noruega.
- Grassi, E. (2006). *La implicancia de la investigación social en la práctica del Trabajo Social*. Revista Margen, Edición N° 9. Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.margen.org.ar/>
- Heler, M. (Comp.) (2002). *La dimensión ética*. Filosofía Social y Trabajo Social. Elucidación de un campo profesional. Buenos Aires: Ed. Biblos.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández, Collado C.; Baptista, L. P. (2005). *Metodología de la Investigación*. (pp.720-740). México: Mc Grawhill.
- Isuani, A. (2002). *Pensando las políticas sociales a la luz de la nueva cuestión social en "Estrategias de articulación de políticas sociales"*. Asociación Argentina de Políticas Sociales. Buenos Aires: Ediciones.
- Karsz, S. (2007). *Problematizar el Trabajo Social*. Barcelona, España: Ed. Gedisa.
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el Construccionismo*. Buenos Aires: Ed. Lumen.
- Ley S N° 1965. *Ley Orgánica de la Policía de la Provincia de Río Negro*. B.O.P. N° 4730 - 4 de junio de 2009. Río Negro.
- Ley D N° 3040. *Ley de protección integral contra la violencia en el ámbito de las relaciones familiares* (1996). Río Negro.
- Ley N° 4241. *Modificatoria de la Ley N° 3040* (2007). Río Negro.

- Ley N° 26.485. *Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales* (Marzo 2009). Decreto Reglamentario 1011/2010. Buenos Aires.
- Loreau R. (1991). *“El análisis institucional”*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Packman, M. (1997). *Construcciones de la experiencia humana*. Vol. II. México: Gedisa.
- Pérez, J. & Escobar, A. (2011). *Perspectivas de la violencia de género*(pp. 292). Madrid: Grupo 5 Editorial.
- Quiroz, A. V. (2012). *TS y reconceptualización: un proceso necesario*. Revista: Dilemas opinión y debate. Recuperado de: <http://www.dilemas.cl/art2/sociedad/1509>
- Ramírez de Mingo, I. (1987). *El Trabajo Social. Cuadernos de Trabajo Social*. Revistas científicas complutenses. Recuperado de: <http://www.revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/>
- Río Negro. Policía de Río Negro (1993). Proyecto de Reglamento Interno de la *“Oficina de la Mujer, el Menor y la Familia”*.
- Río Negro. Policía de Río Negro (1994). Resolución N° 2211 “JEF” *Creación de la Oficina de Asuntos Tutelares*.
- Río Negro. Policía de Río Negro (1994). Proyecto Institucional de funcionamiento de la Oficina de Asuntos Tutelares.
- Rozas Pagaza, M. (1998). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Rozas Pagaza, M. (2004). *Intervención Profesional en la relación con la Cuestión Social*. Buenos Aires: Espacio.
- Ruiz de Longo, L. (1999). *Conceptualización sobre rol, función, objetivos, fin, objeto de intervención, espacio profesional, espacio institucional, identidad profesional. Trabajo de Cátedra. Trabajo Social I: Fundamentos del Trabajo Social*. UNCuyo:FCPyS.
- Sabino, C. A. (1986). *Como hacer una tesis*. Buenos Aires: Humanitas.
- Salamanca Castro, A. B.; Martín-Crespo B. (2007). *El diseño en la investigación cualitativa*. Revista Nure Investigación N° 26.
- Salgado Levano, A. C. (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*(pp. 71-78). Lima (Perú): Liberabit. Vol.13, ISSN 1729-4827.
- Souya Minayo de, M. C. (org.) (2003). *Investigación Social. Teoría, método y creatividad*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- Taylor, S.J. Y Bogdan, R. (1984/ 1994). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados* (pp. 100-132). Barcelona: Paidós.
- UNICEF (2011). *Protocolo de organización y funcionamiento de los Equipos Interdisciplinarios para la atención de víctimas de violencia de género*. Buenos Aires.
- Zamanillo, M. T. (1989). *Bienestar social y Trabajo Social. Tendencias actuales*. Esc. U de Trabajo Social, núm. 2. Madrid: Universidad Complutense.

ANEXOS

ANEXO I. GUIÓN DE ENTREVISTA

INFORMACIÓN GENERAL

- Fecha de la entrevista:
- Hora de la entrevista:
- Lugar (ciudad y sitio específico):
- Nombre del/la entrevistador/a:
- Entrevistado/a:
 - Nombre y apellidos:
 - Edad:
 - Género:
 - Institución en la que trabaja:
 - Categoría laboral en la institución:
 - Profesión:

INTRODUCCIÓN

Explicar brevemente el motivo de la entrevista, comentando al/la entrevistado/a la confidencialidad de los datos.

PREGUNTAS

Características del proyecto “Oficina de Asuntos Tutelares” y la temática de violencia de género

- ¿Cómo surge este proyecto “Oficina de Asuntos Tutelares”? ¿Cuál es su finalidad/propósito? ¿Qué problemáticas se abordan en general? Y, en referencia a la temática de violencia de género ¿qué acciones generales se desarrollan?
- ¿Cómo se enmarca este proyecto en el contexto institucional? ¿De quién depende? ¿Quiénes son las autoridades? ¿Quiénes toman las decisiones? ¿Quiénes o qué instituciones participan? ¿De qué forma?
- ¿Cuántas personas trabajan en el proyecto? ¿Cuáles son sus perfiles profesionales? ¿Qué perfiles predominan? ¿Por qué? ¿Todas estas personas trabajan en la temática de violencia de género?
- ¿Cómo se organizan? ¿Se trabaja individualmente o en equipo?

- De entre los perfiles profesionales mencionados ¿cuáles son las funciones asignadas a los/as trabajadores/as sociales en el proyecto? ¿cómo se establecen y definen? ¿se han mantenido? ¿han ido cambiando?
- ¿Por qué es importante la presencia/participación del/a trabajador/a social en el proyecto para el abordaje de la temática de violencia de género?

Actividades, funciones y expectativas relacionadas con el puesto de trabajo

- ¿Qué actividades realiza a diario en su puesto de trabajo? ¿Podría indicar el tiempo que dedica a cada una de estas funciones? ¿Cree que el tiempo asignado a las actividades indicadas es suficiente/insuficiente?
- ¿Considera que estas actividades/funciones son propias y corresponden a su perfil profesional? ¿Por qué? ¿Qué otras actividades considera que debería realizar?
- En su profesión como trabajador/a social ¿cómo se siente desempeñando estas actividades? ¿Cuáles son los aspectos positivos? ¿Cuáles son los aspectos por mejorar? ¿Qué incorporaría?
- ¿Cuáles son los retos a los que se enfrenta como trabajador/a social al momento de abordar la problemática de la violencia de género en este proyecto? ¿Existen dificultades/obstáculos al momento de abordar la problemática de la violencia de género? ¿Qué conductas alternativas se desarrollan?
- ¿Qué expectativas tenía al momento de comenzar a trabajar en la temática de violencia de género correspondiente al proyecto? ¿En qué nivel se han cumplido estas expectativas?
- Nos gustaría que describas los momentos de llegada de las denuncias y su tratamiento desde la oficina
- ¿Cómo interviene, cuando? ¿Cuál es el margen de intervención?
- ¿Qué otras instituciones se hacen presentes? ¿A quiénes se debe notificar?
- ¿Qué servicios se ofrece desde la oficina? ¿Hay un seguimiento? ¿Quién lo realiza? ¿Cada cuánto se realiza? ¿Conoce el resultado de este proceso?

CIERRE

Agradecimiento e insistir en la confidencialidad de la información, así como en la posibilidad de colaboraciones futuras.

ANEXO II. TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

ENTREVISTA 1

- Fecha de la entrevista: 14/06/13
- Hora de la entrevista: 15:00 hs.
- Lugar (ciudad y sitio específico): Oficina Asuntos Tutelares - Viedma
- Nombre del/la entrevistador/a: Camila y Gisella
- Entrevistado/a: RP
 - Edad: 31 años.
 - Género: Femenino
 - Institución en la que trabaja: Policía
 - Categoría laboral en la institución: Servicios auxiliares, escalafon maestranza.
 - Profesión: Trabajadora Social

INTRODUCCIÓN

Nos presentamos, explicamos el motivo de la entrevista, acordamos su grabación y confidencialidad.

PREGUNTAS

E: - Bueno, la entrevista está armada por tres ítems, básicamente, el primero habla del proyecto y de la oficina de tutelares.

TS: -Ajá (afirmando)

E: - Entonces... la primer pregunta es si vos conoces, si sabes, cómo surge este proyecto de la oficina de Asuntos Tutelares... si alguna vez cuando vos entraste a trabajar te contaron... Si tenés algún conocimiento sobre esto?

TS: - No por lo que... contarme específicamente a mí no, nadie me dijo esto comenzó en tal fecha ni nada, si he escuchado que bueno, que cuando empiezan por ahí a preguntar eh... comenzó a surgir de a poquito con poca gente... creo que en el año 2006 o 2004 por ahí pero... más información de eso yo no tengo.

E: -¿Y vos conoces cuál es la finalidad, cuál es el propósito? ¿O cual fue en su comienzo la finalidad o propósito de esta oficina? ¿Por qué se separa de la comisaría?

TS: -Y... yo creo que se separa por el hecho de que trabaja con los menores en conflicto con la ley y eh... por ahí lo que se ha buscado creo que es también... poder trabajar en un espacio cómodo en cuanto a la violencia familiar no? Que esos son los dos temas que se trabajan dentro de la oficina, en cuanto a los menores por el hecho de la resistencia

que hay con la policía, y que por los derechos del niño no pueden estar en contacto, o sea no pueden estar en comisarías. No podría estar la oficina funcionando dentro de una comisaría, por el tema específico ese de los menores.

E: -Y en referencia a la temática violencia de género...¿Qué acciones generales se desarrollan?

TS: - Cómo se trabaja?

E: -Claro

TS: -Eh... bueno básicamente se toma la denuncia que es por la Ley 3040... se asesora a la persona, se la escucha, se la contiene en el momento... se trata de brindar un espacio por ahí acorde a eso, hay veces que se puede, hay veces que no (sonríe) eh... y se toma la denuncia se eleva a lo que es el Juzgado de Paz, que es el que toma las medidas. Lo que se hace simplemente es recibir la denuncia y bueno aparte del asesoramiento, en el momento, de la revisión médica, de la víctima.

E: -¿Cómo crees que se enmarca este proyecto en el contexto institucional?... ¿Cómo está vista la oficina de Asuntos Tutelares desde la Comisaría, desde la oficina mayor?... ¿Hay apoyo no hay apoyo?

TS: -... y es muy... creo que no. No hay mucho apoyo. Desde la... en sí de la comisaría de la que depende. Si bien... estamos dentro de la fuerza policial que es una institución, al depender de una comisaría eh... todo va a depender también del jefe que entre. Así es la institución policial en sí porque o sea, es una institución verticalista y sabemos que siempre el que tiene el poder es el que está más arriba.

E: -Y frente a estos profesionales, los trabajadores sociales, los psicólogos, la policía vos crees...

TS: -Por eso digo depende del jefe, no digo que nunca pudimos trabajar libremente, hubo tiempos que si, lo que falta es capacitación creo no? Cuando hubo personas capacitadas para trabajar... se pudo trabajar bien. Pero eh... todo depende de quien esté en el momento. Al ser una institución que va cambiando todo el tiempo de dirección o sea de jefe, que son los que implementan las directivas este... es difícil, es difícil que se acepte también. Porque hay algunos que están de acuerdo con la oficina y otros que no, que no sirve, si te desligas. Nose si tanto por esta problemática la violencia de género. Es más aceptable. En sí la oficina, al trabajar con la otra temática, que es menores, por ahí el menor es el que genera más conflicto. Por lo delicado viste que es también. Pero... si por ahí no se puede. Actualmente, estamos como medio limitado. Los jefes, directores que están de turno, van variando.

E: -Quiénes toman las decisiones creo que también lo respondiste...

TS: -Si son ellos.

E: -¿Quiénes o qué instituciones participan? Cómo nos contabas ustedes reciben la denuncia y luego, articulan con otras instituciones?

TS: -Si se articula con lo que es el Juzgado de Paz, es al que se eleva la denuncia. Después lo que se trata es, por eso, se trata de mantener el trabajo interinstitucional. Se trata, se trabaja pero por ahí cuesta por esto que veníamos hablando antes, ahora estamos limitados hasta en eso, por ahí no se puede participar o no te dejan participar de por ejemplo, las redes que hay en Viedma, las que trabajan la problemática la violencia de

género, la violencia familiar. Eh... cuando podemos participamos de la red, está el CADEM, está el Consejo Local de la Mujer, la UEL.

E: -¿Y participan de charlas que se hacen? ¿O de qué manera es la participación entre todos, con un caso por ejemplo?

TS: -En sí, lo que hace la red es la prevención, la prevención en los barrios... y ahora estábamos trabajando en cuanto a los talleres, hacer talleres de lo que es género, no tanto de la violencia sino el género, de trabajar lo que es género en las escuelas primarias y... no pudimos participar (risas). Participamos de toda la preparación y a la hora, al momento de poder ir al taller no, no se pudo.

E: - Pero, ¿por qué no los dejan desde la institución?

TS: -y no... en realidad el jefe que está a cargo nuestro, de la oficina, no le da importancia. O no sirve para ella lo que es la prevención o prevención que hace esta red, con lo que trabaja no no sirve. Si bien se pidió, se invitó desde la red, se pidió autorización el jefe en sí de la comisaría nos autorizó, pero bueno.

E: -Y la jefa... no importa la persona, pero que vos nombras es jefa de la policía o de la oficina?

TS: -Es de la oficina, es personal uniformado, que es... como la policía se maneja con jerarquías, es la que mayor jerarquía tiene dentro de la oficina. Es policía, es de seguridad. Por eso te digo, que cuando hubo gente capacitada y profesional, no quiere decir que el profesional se las sepa toda no, pero...

E: -No pero por eso cada cual estudia, vos para Trabajadoras Social, otros para policías, vos no podrías hacer el trabajo de un policía, y otras personas no podrían ir a formar esta oficina por ejemplo.

TS: -Claro, hay criterios diferentes, no se entiende por ahí, no se puede llegar a un acuerdo.

E: -¿Cuántas personas trabajan en el proyecto más o menos? Dentro de la oficina y atendiendo a las víctimas de violencia de género.

TS: -Y somos más o menos once o doce. Pero no todos trabajan... no todos atienden, tienen diferentes funciones. La mayoría si atiende, pero hay dos o tres que se dedican a lo que es llevar por ahí los papeles, o responder los oficios, los expedientes que por ahí salen y... otras personas que bueno, otra persona que es la que se encarga de andar en la calle citando a la gente, notificando de oficios.

E: -¿Y cuáles son sus perfiles profesionales? O sea hay Trabajadores Sociales, Psicólogos?

TS: -Somos dos Trabajadores Sociales. Un licenciado y yo que todavía no tengo tampoco la licenciatura. Por ahí eso también juega en contra porque hay cosas que puedes hacer y hay cosas que no.

E: -Por una cuestión burocrática, no porque te consideran menos que otra persona?

TS: -También eh... también la institución por ahí no te lo permite por el hecho que... en sí por los riesgos que corres cuando estas trabajando. Si bien yo puedo ejercer lo que es la profesión, pero... no tengo matrícula, no puedo firmar y tampoco puedo salir a la calle por el riesgo profesional que no me cubre. En cambio el licenciado si.

E: - ¿Y qué otras personas trabajan?

TS: -Y después personas administrativas que también, como falta también el recurso humano... también atiende el que hace el trabajo administrativo. A la tarde también que no hay nadie, tienen que atender a la gente, o a la mañana. Por ahí si también falta desde la institución, esa capacitación, si bien no son profesionales o no tienen un título pero por ahí ir preparándolos para poder abordar la problemática.

E: - ¿Y psicólogos o psicopedagogos?

TS: -No, no hay. Hubo en algún momento si...

E: -O sea, que los únicos profesionales que hay ahora son dos Trabajadores Sociales, un licenciado y un Trabajador Social.

TS: -Si nada más.

E: -De las once personas que trabajan ahí.

TS: -Si, en su momento hubo, pero hubo un psicólogo que tampoco trabajó con atención al público, tampoco atendía. Y si una psicopedagoga que si lo hacía, pero en su momento, ya hace más de un año que no está.

E: -¿Se busca algún perfil de estas personas que trabajan en la oficina, de los administrativos?

TS: -No. Si llegaste trasladado ahí por directivas y bueno, tendrás que hacer el trabajo que corresponde al lugar y bueno como es la atención al público más que nada, y lo tendrás que hacer. No hay, no hay un perfil.

E: -¿Cómo se organizan se trabaja individualmente o en equipo cuando atienden al cliente?

TS: -No, es individual, cuando se atiende a la persona es individual, por ahí por eso lo importante de que la persona esté capacitada, sepa asesorar, que sepa separar también no? Porque por ahí ahora lo que se puede llegar a dar es poner nuestra propia experiencia personal de vida volcarla también a la otra persona que encima que es la víctima... por ahí hay que cuidar todas estas cuestiones que por ahí ahora no se están cuidando.

E: -Y vos que crees, como separaron la oficina como decías por los Derechos del Niño, y las víctimas de violencia de género frente a una persona que no está capacitada, cómo la reciben? ¿Tendría que haber más profesionales para atender estas denuncias de violencia de género o con estos policías uniformados está bien?

TS: -Y no... Yo pongo énfasis en que es necesaria la capacitación, es necesario profesionales, ya sea un psicólogo o un trabajador social o un... que tenga esta capacidad de poder asesorar y no mezclar las cosas, porque uno cuando tiene un perfil profesional yo creo que lo va construyendo a lo largo del tiempo, y para eso estudiaste, es diferente. No es por menospreciar al otro pero son abordajes distinto y desde distinto lugar. Tratar de poner el énfasis en eso que por ahora no se está pudiendo, es fundamental la capacitación, y una persona preparada para atender la temática.

E: -...Bueno, los perfiles que mencionamos que hay de seguridad y Trabajadores Sociales, ¿Cuáles son las funciones asignadas a los Trabajadores sociales en la oficina? ¿Cuál es tu función?

TS: -y mi función es bueno atender a la víctima, y también el trabajo administrativo, que son dos cosas que se hacen... y también limpiar (risas) si uno hace de todo ahí.

E: -¿No hay funciones específicas al Trabajador Social?

TS: -No, no hay. Tampoco es que se hacen visitas, no, es muy limitado el trabajo, es simplemente la atención, el asesoramiento a la persona y la derivación a la institución que corresponda. Nada más. Después no hay un seguimiento de los casos.

E: -Bueno, entonces no están definidas las funciones.

TS: -No, no.

E: -¿Vos por qué consideras que es importante la presencia o participación del Trabajador Social en el proyecto, para el abordaje de esta temática?...

TS: -Por esto mismo, por la profesionalidad que es fundamental, yo creo que nosotros estamos capacitados, nuestra profesión es muy amplia y está capacitada para trabajar en este lugar... En la oficina con las dos temáticas que son problemas sociales, son básicamente para lo que fuimos preparados y capacitados cuando estudiamos. Bueno, y a lo largo de la experiencia que he tenido durante estos años dentro de la oficina si he confirmado que es importante. Por esto que te digo por lo que uno va viviendo día a día y por las situaciones de violencia que se viven, que la víctima necesita una persona capacitada que la asesore y que la contenga en el momento.

E: -¿Hace cuánto tiempo que trabajas en la oficina?

TS: - ...tres años.

E: -Bueno, otro eje de la entrevista se basa en las actividades, las funciones y las expectativas relacionadas con el puesto de trabajo.... ¿Nos contarías qué actividades realizas a diario en el trabajo?

TS: -La atención, el asesoramiento, trabajo administrativo que es responder los expedientes que llegan desde los Juzgados, otras comisarías... en cuanto a la problemática... y nada más.

E: -¿Y podrías decir el tiempo que dedicas a cada de estas funciones? O es el que te requiere estas funciones?

TS: -No, no hay un tiempo, también depende de la cantidad de cosas que ingresen, es relativo.

E: -¿Consideras que las actividades que desarrollas son propias y corresponden a tu perfil profesional? ¿O qué otras actividades consideras que deberías realizar?

TS: -Más allá del asesoramiento y sólo recibir la denuncia, yo creo que también sería importante el seguimiento también. Pero... desde la institución no se hace, desconozco porqué, nunca pregunté porque no se hace, quizás no corresponde. Hay otras instituciones que están dedicadas a eso, pero me parece que el seguimiento es importante.

E: -En tu profesión como Trabajadora Social, ¿vos cómo te sentís desempeñando las actividades que realizas? Todas, desde el asesoramiento hasta la limpieza.

TS: -Y, bien, o sea es lo que me gusta hacer eh... a veces si limitadas como te decía antes, pero... limitada en sí por la misma institución. Te pone por ahí ciertos parámetros

que cumplir y ciertas cuestiones que no se pueden hacer, como estábamos hablando, pero es así. Pero dentro de lo que puedo hacer, me siento cómoda.

E: -¿Y cuáles son los aspectos que vos mejorarías? ¿o que incorporarías? ¿Qué darías de propuesta?

TS: -... Mejorar en cuanto a la puesta de criterios, acuerdos de trabajo, eh... con respecto a nosotros como grupo de trabajo que podamos articular mejor con las otras instituciones.

E: -¿Cuáles son los retos a los que te enfrentas como Trabajadora Social al momento de abordar la problemática de género en este proyecto?... ¿Cuáles son los desafíos frente a esta temática? Vos, como Trabajadora Social, frente a la violencia de género tan particular para nosotras las mujeres también?

TS: -Si por ahí lograr, que no nos corresponde a nosotros, pero sí uno desde el asesoramiento lo que busca es eso, que la víctima trate de tomar conciencia de lo que le está pasando, que trate de ver que está inserta en un círculo, que trate de superar la situación, de poder con las herramientas que las demás instituciones les van a brindar, como es el tratamiento psicológico, alojarla en otro lugar que no sea el núcleo donde se está generando la violencia, poder eso de que la persona supere esa situación. Que es muy difícil y que yo creo que no... que son muy pocos los casos que se dan, que logren superar porque siempre vuelven a reincidir en lo mismo, por eso el círculo de la violencia. Pero uno lo que busca es eso, en el trato con el otro, que la víctima pueda lograr concientizarse de lo que le está pasando.

E: -¿Qué expectativas tenías al momento de comenzar a trabajar en la temática violencia de género y en este proyecto? Cuando te convocaron para trabajar, ¿cuáles eran tus expectativas?

TS: -Eh... al principio en realidad, no sabía que iba a trabajar ahí, no sabía que existía la oficina como un lugar donde poder trabajar y ejercer y... bueno a medida que fui aprendiendo creo que las expectativas fue aprender. Era todo nuevo, eran situaciones que uno no, con lo que nunca había trabajado, fue mi primer trabajo, así que las expectativas era poder aprender y poder llegar al otro, a la persona, y poder entablar cierto vínculo con la persona, que pueda ella sentir que alguien la escucha, que alguien va a hacer algo por su situación, que alguien se va a preocupar en realidad.

E: -¿Y cómo llegaste a la oficina? ¿Cómo llegaste a trabajar ahí?

TS: -eh... ¿cómo llegué?

E: -¿Claro, vos ingresas a la institución... como Trabajadora Social?

TS: -No, como lo que te decía para limpiar, pero al tener un título... bueno, fui destinada ahí a la Comisaría Treinta y Cuatro que es donde funciona la oficina... no sé si fue por casualidad o por el título que tenía. En realidad yo busqué un trabajo para poder seguir estudiando y poder afrontar los gastos de ese estudio, no busqué entrar a la institución policial para trabajar de eso, por eso te decía que no tenía expectativas porque no buscaba trabajar como Trabajadora Social. Eh... y bueno ingresé a la Comisaría Treinta y Cuatro y de ahí me derivaron a la oficina.

E: -¿Vos cuando empezaste a trabajar en la oficina todavía no te habías recibido o ya tenías el título?

TS: -Si, si ya tenía el título, lo que no tengo es la licenciatura todavía.

E: -Bueno, el último eje de la entrevista... nos gustaría que nos cuentes cómo es, cuáles son los pasos, momentos, la llegada de la denuncia. Nos contaste que se recepciona la denuncia, la derivan y cómo sigue? ¿Conoces cómo sigue el proceso?

TS: -Si se deriva a lo que es el Juzgado de Paz, el juez toma las medidas proteccionales para la víctima y para el núcleo familiar. Muchas veces como te decía, la víctima necesita ser alojada en otro lugar que no sea la casa donde se producen los hechos de violencia, y bueno ahí ya se hacen otro tipo de articulaciones, con el Consejo Local para poder alojarla o con los integrantes de la UEL. Eh... después el juez toma las medidas proteccionales y una de esas medidas es el tratamiento psicológico para la víctima y para el victimario.

E: -¿Desde qué institución sería?

TS: -Desde Promoción Familiar, la UEL, que es quien hace el seguimiento de la víctima, y luego creo que informan, como va evolucionando.

E: -¿Ustedes cómo intervienen y cuándo?

TS: -Al momento de la denuncia, cuando llega la víctima.

E: -¿Y cuál es el margen de intervención? Sería éste, el momento de la denuncia nada más?

TS: -Claro, después ya te digo, se busca alojamiento y se deriva.

E: -En ese momento, la víctima es revisada por un médico nos decías hoy, es un médico cualquiera?

TS: -Es un médico policial, se llama al médico policial, la revisa, constata las lesiones. En caso que hay lesiones físicas visibles, ahí tampoco tomamos la Denuncia 3040, ya se toma una denuncia penal, que lo hace la comisaría.

E: -¿Cuántos tipos de denuncias hay entonces? Está la de la Ley 3040, y después pasa a Denuncia Penal?

TS: -Pasa a Denuncia Penal cuando hay golpes visibles, o sea, hematomas, fracturas, que el médico constata esa lesión. Cuando por ahí la violencia es psicológica o quizás hubo golpes y la persona no vino. O sea, cuando el médico no logra constatar, sí se toma la Denuncia por violencia familiar, la 3040. Y cuando ya es evidente, que el médico certifica se deriva a lo que es la comisaría.

E: -¿Y después el camino es el mismo? ¿Llamando a las otras instituciones?

TS: -No. Si en caso de que tenga que ser alojada, la UEL lo que te pide es una Denuncia 3040, entonces ahí si se recepcionan las dos, en caso de que la persona tenga que ser alojada en otro lugar porque Promoción Familiar trabaja de esa manera.

E: -¿Y por qué se deriva a la comisaría para la Denuncia penal?

TS: -No hay personal que tome ese tipo de denuncia en la oficina, porque tiene que ser un oficial que esté preparado para eso, y en la oficina no hay oficiales, de seguridad tienen que ser. No hay, entonces, si o si tienen que tomarla en la comisaría.

E: -Ustedes toman contacto con la víctima, cuando la persona vuelve a la oficina?

TS: -Claro, sino no tenemos conocimiento. No hay un seguimiento.

E: -Bueno ¿quierés agregar algo más? algo que consideres que no te preguntamos?

TS: -No... creo que es básicamente lo que se hace dentro de la oficina.

E: -Bueno, gracias por el tiempo brindado y la predisposición.

(Agradecemos y nos despedimos)

ENTREVISTA 2

- Fecha de la entrevista: 02/08/13
- Hora de la entrevista: 15:00 hs
- Lugar (ciudad y sitio específico): ETAP (Moreno y Sarmiento)
- Nombre del/la entrevistador/a: Camila y Gisella
- Entrevistado/a: MP
 - Edad: 38
 - Género: Masculino
 - Institución en la que trabaja: Policía (Tutelares), ETAP
 - Categoría laboral en la institución: Oficial Inspector, Profesional escalafon Sanidad.
 - Profesión: Licenciado en Servicio Social

INTRODUCCIÓN

(Nos presentamos, acordamos la grabacion y confidencialidad)

PREGUNTAS

E:- Nos gustaría que nos cuentes ¿cómo surge el proyecto de la Oficina de Asuntos Tutelares?

T.S:- Primero que no, no es un proyecto es algo que esta dentro de la ley orgánica policial, que es que cada unidad operativa, cada unidad policial debe contar con una oficina que atienda temáticas relacionadas a la minoridad y familia, a partir del año 1989 creo se establece, es una resolución que establece que todos deben contar con una oficina que atienda esta temática.

E:-En Viedma, ¿en qué año comienza a funcionar la oficina?

T.S:-Estuvo funcionando en la comisaría 1°, que es la cabecera de Viedma, estuvo bajo la conducción de Stella Maris Bahamonde, durante 10 años que funciono en la Comisaria 1°, luego con una resolución que hubo de unificar todas las oficinas un comisario Calvo Gustavo la llevo a la 34° y al personal que estaba trabajando en esta... y bueno se comenzó a centralizar todo en la 34° y a incorporar recursos humanos que era lo que estaba faltando, si bien habían dentro de la policía no se los tenía en cuenta.

E:- ¿Cuál era la finalidad de la oficina?

T.S:-Debemos atender, adaptarnos a las convenciones y tratamientos nacionales que argentina va incorporando y debe hablar sobre los derechos de la mujer y el niño que deben ser tratados de manera específica por gente idónea y profesional y la policía no puede estar fuera de este sistema y entonces bueno lo hicieron como algo ... a ver no se si eran conscientes de la magnitud de todo lo que significaba trabajar con esta problemática... siendo tan verticalista como es la policía... por eso por ahí tanta

resistencia que se acepte la opinión técnica de un profesional, para incorporar profesionales, con una visión totalmente diferente a esta, tiene una visión tan cerrada y verticalista.

E:-¿Qué problemáticas se abordan en general?

T.S:-Temas relacionados con la violencia de género y familiar y menores en conflicto con la ley. Eh... después bueno litigios familiares, conyugales, lo que implica cuando hay una separación, conflicto por una separación lo que implica la tenencia, cuota alimentaria y bueno lo que es la violencia, el protocolo que dice la ley 3040.

E:-En referencia a la temática violencia de género, ¿qué acciones se llevan a cabo?

T.S:-La oficina tiene... si bien nosotros estamos, deberíamos solamente recepcionar y asesorar a las personas de cómo va a ser el procedimiento que se va a tomar, después de la denuncia muchas veces se actúa como un referente esa persona ya que en la institución los que deberían hacerlo no lo hacen o la persona no asiste a esos lugares que son la UEL, el Hospital por que muchas veces los caso son... se repiten, son reincidentes los casos, vos sabes que son ciclos por lo tanto el hecho de violencia se va a volver a repetir y bueno, ellos nuevamente vuelven a recurrir a ver de que manera se los puede ayudar o ver si existe la posibilidad de nuevamente denunciar o recibir otro tipo de ayuda que al momento no se le ofrece.

E:- Este espacio, ¿Cómo se enmarca en el contexto institucional, cual es la visión por parte de la institución?

T.S:-Está visto a ver ... no tanto por ahí no se la da la seriedad ni se le brinda la importancia, porque estamos hablando de un caso de violencia que puede llegar hasta la muerte, yo creo que no se toma... por lo que yo te dije a ver... acá están en juego los sentimientos, hay un arrepentimiento y una reconciliación, y hay una repetición del hecho de violencia, muchas veces genera un desgaste del personal que esta capacitado para otro tipo de abordaje como prevención del delito lo minimizan o directamente por ahí no le dan la importancia, hasta que ocurre una tragedia.

E:-¿De quién depende la oficina?

T.S:-Eh... del jefe de la unidad en la que esta, en este caso de la comisaría 34° señor Cañuqueo.

E:-¿Quiénes son las autoridades?

T.S:-El jefe de la unidad, y el encargado de la oficina que ahora es una personal de seguridad se llama Virginia y bueno... esos son los referentes de la oficina.

E:- ¿Quiénes toman las decisiones?

T.S:-Decisiones de que tipo?

E:-Con respecto al abordaje de la temática

T.S:- Ellos, todo tiene que pasar por ellos por los jefes, las decisiones las toman ellos, de participar o no en determinados encuentros, capacitaciones o red que funcionan en Viedma lo toman ellos, si te autorizan o no a participar, a asistir.

E:-¿Qué otras instituciones participan de estas redes?

T.S:-Todas las que están involucradas en la prevención y erradicación de la violencia de genero que es el hospital bueno... la UEL, el concejo Provincial de la Mujer, el Concejo

Municipal y Local eh... los Centro de Atención de madres embarazadas que trabajan también con la temática de las jóvenes que también sufren algún tipo de violencia sexual, física o psicológica, que están muy involucrados con esta temática y ... gente de Justicia de la Casa de Justicia del Poder Judicial, eh... y a veces algunos otros actores de Educación, muy pocas veces pero también participan en esta red.

E:- ¿De qué forma participan?

T.S:- Se participa a través de reuniones y de colaborar en las actividades que se organizan, porque la finalidad de esta red es prevenir y erradicar todas estas situaciones de violencia con campañas de concientización, con charlas, con talleres en las diferentes escuelas o donde se los llame.

E:-En la oficina ¿cuántas personas trabajan?

T.S:-Eh... ahora aproximadamente hay 12 o 13 personas más o menos.

E:- ¿Cuáles son sus perfiles?

T.S:-Están distribuidos bueno en personal de operadores, que son personal de seguridad que trabajan 24 hs., que van haciendo tercios o cuartos, que son horarios que se dan de acuerdo a lo que establece el jefe y están los profesionales que trabajamos un horario que es de lunes a viernes de mañana, por una cuestión salarial.

E:- ¿Y si pasa algo a la tarde y se necesita la intervención de un profesional?

T.S:-Por lo general antes se llamaba al referente más viejo, por llamarlo así, de la oficina o sino algún otro profesional de la oficina, para ver cómo se puede actuar en caso de que bueno que el oficial que esté a cargo o el operador no pueda dar una respuesta a la gente.

E:- ¿Qué otros perfiles predominan?

T.S:-Trabajadores sociales nada más, teníamos psicopedagogo pero, pero este para trabajar en la policía y con la temática actúa de la misma manera que el trabajador Social, por ahí el psicopedagogo la función de ellos es evaluar el proceso cognitivo mas del aprendizaje, pero esos dos perfiles predominan. Después los compañeros que se los llaman operadores que son personal de policía que reciben una capacitación mínima de cómo tomar la denuncia y derivar.

E:- ¿Todas estas personas trabajan en la temática violencia de género?

T.S:-Atienden... no sé si trabajar, trabajar implica... es otro compromiso, trabajar implica estudiar, empaparse del tema, participar de diferentes encuentros donde se hable de esta temática, de forma que los instruya, pero...atienden suena mejor, la palabra sería mejor.

E:- ¿Cómo se organiza el trabajo, es individual /grupal?

T.S:- Mm... en un momento cuando la referente era un personal técnico, una profesional se trabajaba en grupo, por lo menos la información circulaba, después ya de acuerdo al jefe que venga la información circula o no y queda todo hay nomás.

E:-¿Cuáles son las funciones asignadas al Trabajador Social?

T.S:-La que la ley establece, que seamos los que tenemos que abordar esta temática, atender y asesorar como corresponde y recibir o tener la capacitación específica o mínimo conocer el recurso, el procedimiento de una denuncia.

E:-¿Cómo se establecen estas funciones?

T.S:-Vos ingresas, tenés un perfil, vos estas para esto, a vos te corresponde actuar, derivar, recepcionar y articular, el operador en caso de que haya que acompañar a la víctima a algún lugar a la vivienda, a buscar pertenencias o que la persona agresiva el agresor todavía se encuentre ahí y se deben retirar algunos elementos que son necesarios para la persona, si esta persona tiene hijos lo que hace el operador también es intentar mediar y no llegar a que la situación se haga mas grande con el agresor, para que de buena manera se retire hasta que el juez disponga la medida, o mínimo tenga que retirar algunas pertenencias.

E:-Esta función del operador ¿quién la establece?

T.S:-Se va consensuando, se consensuó con esta señora Stella Maris, que es la referente de esta temática en la policía.

E:-¿Se han mantenido estas funciones?

T.S:-No, eso lo podía visualizar un personal que tuviera la capacidad de entender la problemática, de saber a quién le corresponde abordar y en qué situación, después... y depende de la persona que viene acá, si ella considera que no que el Trabajador Social no tiene que hacerlo que también la policía puede hacer todo, seria que todos pueden hacer todo.

E:-¿Cómo es la mirada de esta nueva persona, a quien le delega mayores responsabilidades?

T.S:-Eh.... Por lo general ellos, el policía está acostumbrado a hacer todo, ellos que su opinión, que su forma de trabajar, no delegan, no piden opinión, no consultan, no piden sugerencias, están acostumbrados a trabajar así, es su formación.

E:-Hoy en día, se ve al policía recepcionando?

T.S:-Si, se hace... a ver... no da resultados.

E:-¿Por qué consideras la importancia del Trabajador Social en el abordaje de la temática violencia de género en la oficina?

T.S:-Por que el trabajador social tiene una visión más amplia de la problemática, el policía se basa en algo específico ¿por qué fue el golpe?, por una infidelidad, pero detrás de eso el problema es multicausal, y el único que puede llegar a pensar así, la situación de esta manera es alguien que está preparado para analizar, si, un análisis del porqué del conflicto? del porqué de la agresión? Entender que para el agresor es lo aprendido, lo aprendió así, entonces se deriva a un psicólogo para que pueda pensar que el conflicto se puede resolver de otra manera, creo que el Trabajador Social le va a brindar una respuesta más restauradora a la familia, tanto a la víctima como al agresor, y no sé si el policía lo puede hacer, porque él va a resguardar a la víctima y el agresor puede tomar algún tipo de represalia con lo que la ley disponga.

E:-¿Que actividades realizas a diario en la oficina?

T.S:-Recepciono denuncias y asesoro a las personas. Asesoramiento porque no todos los casos son para denunciar y si se puede solucionar de otra manera eh... se hace, pero si se ve que está en riesgo la persona o el grupo familiar si se acciona para protegerlos de alguna manera.

E:-¿Qué tiempo le dedicas a cada acción?

T.S:-De mañana, 4 horas al día y después sigo trabajando a la tarde con algunas... algunos casos similares y después bueno, las capacitaciones.

E:-Este tiempo ¿lo consideras suficiente?

T.S:-¿El que utilizo yo? Mm...me parece que deberían haber más personas, que todos estén capacitados y que cada cual... se distribuyan las horas más equitativo y no sobrecargar a una persona, debería haber más personal capacitado y exigir creo... todos deberíamos manejar lo mismo.

E:- ¿Crees que las actividades que desarrollas son propias y correspondientes a tu perfil profesional?

T.S:-Eh... son propias, porque en el lugar que nosotros trabajamos se trabaja esta temática específica, pero sino el trabajador social puede desempeñarse en otros campos.

E:-Según tu formación, ¿sentís que alcanza?

T.S:-Eh... creo que podríamos hacer tratamiento, eh... siempre hay algo para hacer, pero ya está establecido el trabajo a partir de las redes, tal tiene tal función. Si hay que sugerir un espacio terapéutico estarán las personas que se dedican a ello.

E:-¿Que otras actividades deberías realizar?

T.S:-Las que la ley establece, gestión, asesoramiento y prevención si la situación lo requiere.

E:-¿Cómo te sentís desempeñando estas actividades?

T.S:-Eh... todo va dependiendo de las libertades que tenes para trabajar, por ahí te hacen sentir muy cómodo, podes hacer, proponer, presentar proyectos... presentando otras formas de trabajar de abordar la temática, de mejorar si dan la posibilidad, sino bueno te sentís ahí que solo podes recibir las denuncias.

E:-¿Qué aspectos mejorarías o incorporarías?

T.S:-Por mejorar... que se definan, que esos lugares tan delicados que atienden una problemática tan especial, donde está en riesgo la vida de las personas... que se definan rápidamente y que se pongan profesionales a cargo y que sean ellos los que puedan manejar estos temas.

E:-¿Cuáles son los retos a los que te enfrentas en el abordaje de la problemática violencia de género?

T.S:-A veces la falta de recursos y... la falta de una guardia permanente los fines de semana que por ahí no están presentes. No hay, si bien se está mejorando todos los días, la gente del concejo local, cuenta ahora con una vivienda, que es una forma de alojar a las personas, por ahí no alcanza, no es suficiente.

E:-¿El espacio físico?

T.S:-Eh... falta... no es cuestión de espacio, es cuestión de... de cómo darle un fin a esta situación de violencia que vive la persona. Eh... abordarlo y exigirle a la persona que bueno que tome una decisión, una medida y que la pueda sostener., falta creo que eso... la parte de contención que la persona pueda saber que está haciéndose daño, que está perjudicando a los chicos, y eso por ahí está faltando... más exigencias en el tratamiento.

E:-¿Cuáles serían las dificultades y obstáculos al abordar la problemática?

T.S:-Lo que dije recién, por ahí falta de algunos recursos y falta de libertad por parte de los jefes para poder trabajar como corresponde.

E:-¿Qué conductas alternativas propondrías?

T.S:-M... y bueno que se ponga gente... a ver faltan recursos, nuestra institución no esta resguardando económicamente como corresponde, se toman algunas alternativas que pueden perjudicar por que se pone gente que no está para nada preparada, pero como se debe dar respuestas, se pueden llegar a equivocar con alguna de las acciones que por ahí... empeora la situación de la familia.

Vos ibas con un asesoramiento o un... algún otro tipo de respuesta y se toma como denuncia que capas no corresponde y ahí empeora la situación, que quizá con alguna charla o con sugerir algún espacio de atención, por ahí algún espacio terapéutico, la situación familiar puede revertirse, muchas veces no es necesaria la denuncia, no todos los casos amerita a que se tome una denuncia, hay algunas cuestiones que se pueden hablar, pero para eso tenes que tener otro tipo de visión, saber si amerita o no, por eso te digo.

E:-¿Qué expectativas tenías al momento de comenzar a trabajar en la temática violencia de género en la oficina?

T.S:-La expectativa de poder servir, servir y lograr cambios, creo que en algún momento se logró, después bueno... todo tiene su vencimiento para mí, por las falencias, la falta de recursos, la falta de acompañamiento de los otros organismos, también la policía creo. Hay mucha gente que nos toma de referentes y recurre ahí no sea por un problema de violencia, recurren también por otro tipo de asesoramiento para su vida, para el caso mío creo que si se han cumplido las expectativas.

E:-Nos describís los momentos de llegada de la denuncia y la atención desde la oficina.

T.S:-Llega la persona expone su situación, le preguntamos, nos relata por qué esta acá, y si vemos que es una situación de violencia residente o si fue una discusión donde se dijeron cosas y ella decidió retirarse del hogar, bueno...buscamos alguna forma de mediar, no de mediar, sino que ella reflexione si realmente el esposo, si fue un acto de enojo eh... y pueda llegar a volver a su casa. Si viene una persona que sufrió violencia y tiene lesiones se toman denuncias penales y a la vez se puede tomar una 3040, por lo general ahora se toman directamente penales, luego se eleva al juez, tiene 48 hs para actuar, para tomar las medidas eh... luego son notificados de tales medidas.

E:-Luego ¿se da paso a otras Instituciones?

T.S:-Si en la misma notificación te dice que tenes que presentarte en la UEL, dentro de 48hs de notificado y se te va a designar un espacio terapéutico eh... la UEL es la que también recepciona las denuncias y ellos deberían hacer un seguimiento y monitoreo del caso, la situación y saber si están cumpliendo o no con el tratamiento.

E:-La UEL ¿de quién depende?

T.S:-Del Ministerio de Desarrollo Social, se encargan de estas cuestiones y de informar al juez, de elevar periódicamente el informe de la solución de la situación y eh... se notifica también de las medidas que se tomaron al agresor para su tratamiento, en caso de que haya hijos de que no se acerque, aunque sabemos que es un derecho estar con el padre,

pero bueno después él va a ver si le interesa ver a los hijos o tener algún tipo de acercamiento con la familia, pero cuando ésta ya no esté en peligro.

E:-¿Cuál es tu margen de intervención?

T.S:-De contención y asesoramiento y después también porque estas medidas llegan y las personas no entienden de que se trata y las firman pero no entienden, porque las medidas cautelares tienen una validez de 30, 60, 45 días depende el momento, la época del año si esta en feria judicial o no, pero por lo general dura 60 días, 90 si se esta acercando a una fecha o feria judicial, y bueno por ahí esa gente no lo lee y ellos piensan que es para siempre y no es tan así, y bueno entonces ellos se acercan y vienen a preguntar y le explicamos lo que pueden hacer y en caso de que las medidas se sostengan, si hay otro tipo de conflicto que supere el marco de la ley 3040 deberán recurrir a las instituciones correspondientes, como puede ser la defensoría de menores e incapaces, si hay hijos de por medio, todo se establece en la notificación, pero por ahí la gente no la entiende y esto después se transforma en otro problema, el agresor muchas veces puede ser el sostén de la familia. Y bueno en caso de que la medida se sostenga y no se tenga más el ingreso de la persona, ahí la gente tiene que iniciar los trámites en otro lugar.

E:-¿Qué otras instituciones se hacen presentes?

T.S:-El juzgado, la UEL, el Hospital pocas veces, pero también se está trabajando lo que es tratamiento en el hospital.

E:-Desde la oficina, ¿qué servicios se brindan?

T.S:-De asesoramiento.

E:- ¿Hay algún seguimiento?

T.S:-En algunos casos, donde son reincidentes y hay lesiones y son familias que genera problemas y necesitan atención del personal policial, si tenemos un legajo o expediente y se informa al juez de la situación cuando vemos que las medidas se toman y ellos no las respetan y hay riesgos en otros integrantes del grupo familiar.

E:-¿Qué tipo de seguimiento se realiza en la institución?

T.S:-Mm... la policía lo que hace es acumular antecedentes, el seguimiento por ahí es otra cosa, articular con el hospital a ver si asisten al tratamiento o no, articular con educación para ver si los chicos manifiestan algún signo de que están padeciendo violencia o ver violencia en su casa, lo debería hacer la UEL o los trabajadores sociales de otras instituciones. La policía por ahí en realidad no le corresponde ya sería involucrarnos en otro terreno y ampliar más las funciones, si hay que hacerlo se hace pero lo que nos compete por ahora es eso.

E:-¿Conoces los resultados?

T.S:-En algunos casos se logra que el agresor deponga su actitud, a veces con una sola denuncia basta, pero como este es un ciclo vuelve a reincidir, vuelve a tener su etapa de reconciliación, y esto es una... para mí es un modelo de conducta aprendido, si el agresor aprendió a resolver los problemas de esta manera lo va a volver a repetir las veces que sean necesarias con esa pareja o con una nueva pareja, con el hijo, con el que sea.

Por lo general algunos pueden reflexionar, puede ser que ese día tuvo un mal día y por eso la haya golpeado... entonces en ellos si da resultados, con tratamiento, con un llamado de atención. Porque tener que ir con el juez no es común para las personas, pero

para la persona que ya lo aprendió... a vivir de esta manera lamentablemente lo reitera, van a estar siempre en contacto con la policía y con el juez.

E: - Bueno, así terminaríamos, agradecemos tu colaboración y confianza, y además tu tiempo, en caso que necesitemos alguna otra colaboración en el futuro te estaremos viendo nuevamente. Gracias. (Nos despedimos)

ENTREVISTA 3

- Fecha de la entrevista: 08/08/13
- Hora de la entrevista: 10:30 hs.
- Lugar (ciudad y sitio específico): Dpto. Bienestar Social de Policía - Viedma
- Nombre del/la entrevistador/a: Camila y Gisella
- Entrevistado/a: SB
 - Edad: 43 años.
 - Género: Femenino
 - Institución en la que trabaja: Policía
 - Categoría laboral en la institución: Subcomisario, Profesional Escalafon Sanidad
 - Profesión: Licenciada en Servicio Social

INTRODUCCIÓN

Como ya es de tu conocimiento, nosotras estamos terminando la Licenciatura en Trabajo Social, estamos realizando la tesina y el tema que elegimos es el rol del Trabajador Social en la Institución policial, específicamente en la Oficina Tutelar, basándonos solo en la temática violencia de género, por lo cual estamos realizando entrevistas a los trabajadores sociales que han trabajado en este tema, para no quitarte tanto tiempo la grabaríamos si no te incomoda, igual sabes que la información que nos brindes va a ser confidencial.

PREGUNTAS

E:- Nos gustaría que nos cuentes ¿cómo surge el proyecto de la Oficina de Asuntos Tutelares?

TS: -Oh!... hace muchos años! Haber... ¿cómo surge desde el ámbito institucional?

E:-Si

TS: -Desde el ámbito institucional surge en una Resolución que se hace en el año '94, la Resolución 2211, donde se crean las Oficinas Tutelares, donde la idea era que hubiera un espacio en cada una de las Comisarías para que atendiera puntualmente las situaciones de violencia familiar y menores. Se crea para que hay un lugar específico para atender estas situaciones. Esa fue la idea inicial, en realidad cuando se creó era para todas las Comisarías de la provincia, pero solamente comenzó a funcionar acá en Viedma, en Choele Choel creo y... nose si en Roca pero dejó de funcionar por falta de recursos, no había personal capacitado para trabajar en esa temática, en realidad no había personal capacitado entonces se designaba a oficiales femeninos, y después como ya no había oficiales femeninos para cumplir esa función porque se los trasladaba a otros lugares dejó de funcionar. Y en el año... no recuerdo bien... cuando yo voy a la Comisaría... a la Comisaría Primera retomamos el tema de las Oficinas Tutelares, ya estaba trabajando la Comisaría Treinta, estaba Marcela, en la Comisaría Treinta cuando se inaugura, se

inaugura con la Oficina Tutelar, entonces la primera que va es Marcela Cerdeyra y Rosana Corzo, ellas son psicopedagogas.

Eh... ya venían trabajando en la oficina entonces se creó ahí como primer lugar en Viedma, cuando yo voy a la Comisaría Primera empiezo a crear la oficina en la Comisaría Primera, bueno como se pudo, hasta que se armó más o menos el ámbito, se empezó a hacer entender de que se trataba el tema, hasta ahí solo se tomaban denuncias penales, la Ley 3040 recién empezaba a funcionar, a partir de ahí es como que se retomaba el tema de la Oficina Tutelar y ahí estuvo alrededor de siete u ocho años hasta que fui a la Treinta y Cuatro, donde se empieza a crear, porque también ya había empezado a trabajar Norita, que en ese momento también estaba estudiando psicopedagogía, eh... la empezó a crear y bueno terminamos de desarrollarla pero ya más amplio digamos, hasta ese momento la Oficina Tutelar solamente funcionaba en horario administrativo, en la Treinta y Cuatro fue donde empezamos a trabajar las 24 hs. Digamos, primero se hizo mañana y tarde hasta las 20:00hs. Y después se extendió a las 24 hs.

E: -¿Qué problemáticas se abordan en general?

TS: -Puntualmente, violencia familiar y el tema de menores involucrados en causas judiciales, y menores en situación de riesgo, maltrato, fuga.

E: -Y en referencia a la temática violencia de género, ¿qué acciones generales se desarrollan?

TS: -Mientras estaba ahí.. en realidad lo primero que se hacía era atender, o sea, recibir la demanda y hacer las denuncias, puntualmente lo que se hacía en Comisaría, atendíamos la demanda de la mujer que venía, la mujer o el que venía a denunciar la situación, se hacía la denuncia eh... se enviaba la denuncia al Juzgado de Paz, allí se tomaban las medidas que correspondieran, se alojaba si era necesario, eso cuando yo estaba ahora debe seguir igual... el tema de los chicos ver con quien se quedaban, acompañarlos.

E: -¿Cómo se enmarca este proyecto en el contexto institucional? ¿Cómo es visto desde la Institución?

TS: -La Oficina Tutelar... mirá en realidad en un primer momento con mucho rechazo, o sea, haber, la Oficina Tutelar en un momento se creó y nadie sabía para qué, cuando empezamos a trabajar con esto allá en la Treinta y Cuatro, sabían que iba a haber un lugar donde se atendía a las mujeres entonces como era para atender mujeres que fueran las mujeres a trabajar, que es lo que todavía se sigue pensando, y con mucha resistencia a la función por parte de la Comisaría, primero porque en realidad es una situación donde se abordan cuestiones machistas digamos, es una cuestión de género más que nada, lo que genera es mucho rechazo por ese tema, estamos hablando de situaciones donde la policía también está involucrada, entonces ese es el primer rechazo, con respecto a la violencia de género. Con respecto a los menores, los menores son los que ellos llevan por causa judicial y para ellos son los malandras, entonces también genera rechazo. Tomaban este lugar como que defendía a los pibes, atendía a las mujeres que van y hacen la denuncia dos o tres veces y de pensar, ahora como que se está revirtiendo un poco esta situación, pensar que si estaban ahí dos o tres veces era porque les gustaba que las golpearan y esos prejuicios que se manejaron siempre que ahora recién se están revirtiendo. Pero, en general era mucha situación de rechazo y eso generaba también que no se brindaran los recursos que se necesitaban en la oficina, o sea, si se logró en la Comisaría Treinta y Cuatro desarrollar esto fue por el tema que hubo un comisario que le puso las pilas y siguió adelante que fue Calvo, pero sino era mucho luchar por los pocos

recursos materiales y humanos, y hoy en día se volvió a eso, te sacan gente, te ponen uno te sacan otro, entonces tampoco... si bien está instalado tampoco funciona como debería estar funcionando.

E: -¿De quién depende la oficina?

TS: -Por ahora de las Comisarías, o sea, la Comisaría donde está ubicada la Oficina; depende del jefe y de ahí de la Regional. La intención siempre fue que tuviera una dependencia mayor que fuera de las Regionales directamente, entonces no tendríamos que depender de la Comisaría, pero hoy en día depende de cada comisaría. Haber, la nueva reglamentación que salió de la Ley 3040, la última que salió en el 2010, que es como que se retoma la creación de las Oficinas de Asuntos Tutelares y se hace con fuerza de ley provincial sugiere que haya en cada comisaría una Oficina Tutelar con dependencia del jefe de la comisaría, por lo menos en las ciudades cabeceras, ésto se retoma en el 2010, o sea la anterior fue en el '94. Pero bueno, 2010, estamos a 2013 y todavía no hay oficina en todas las unidades.

E: -¿Quiénes son las autoridades? ¿y quiénes toman las decisiones?

TS: -En la oficina, según el reglamento debería haber un oficial... oficial subalterno, con la jerarquía de Oficial Subinspector o Oficial principal, y generalmente mujer, lo que planteaba la primera resolución, con dependencia directa del jefe de unidad. En la nueva reglamentación que rige se exige que haya gente capacitada, entonces siempre se pensó en el personal de seguridad; cuando se crea la oficina y había en Viedma profesionales para ubicar en ese lugar, ubicaban profesionales, pero la reglamentación establece personal de seguridad a cargo de la Oficina Tutelar.

E: -¿Quiénes o qué instituciones participan?

TS: -En este trabajo, la Oficina Tutelar es un lugar donde se debe mantener fluido contacto con las instituciones de afuera, por lo menos yo lo entiendo así. El trabajo es con los de afuera, dentro de la institución tenés un trabajo puntual que es tomar la denuncia y hacer cumplir las medidas que dispone el juez. Para un trabajo más adecuado para resolver la situación o por lo menos para acompañar en la situación, entonces, mientras yo estaba ahí lo que logramos es coordinar con las instituciones como Justicia, Juzgado de Paz, Defensoría Oficial, la OFAVI, Promoción Familiar, el Hospital, el Municipio, y todas las organizaciones que trabajan con la temática, las escuelas, ONG... en realidad, lo que se entiende es que si vos no trabajas en forma coordinada no vas a solucionar ningún tipo de inconveniente.

E: -¿Y de qué forma participan las otras instituciones?

TS: -Algunas... puntualmente en el acompañamiento y en la contención de la víctima, por ejemplo, en caso del hospital, cuando había lesiones asistían, a veces llegaban a través del hospital las víctimas, para hacer la denuncia en la comisaría. El juzgado toma las medidas; Promoción Familiar tenía a través de la UEL el tema de alojamientos en lugares donde si era necesario se alojaban a las víctimas. Y después hay otras instituciones que el trabajo es... hay instituciones que hacen el trabajo primario digamos o la primera instancia del trabajo y después hay instituciones donde hacen otro tipo de trabajo que es más la contención, el apoyo psicológico, como son la ONG Defenderla Alegría, que trabaja con los chicos, la Unidad de Violencia Familiar del hospital que continúa con el tratamiento, después están otras instituciones que trabaja con adolescentes como el CADEM.

E: -¿Cuántas personas trabajaban en la oficina cuando vos estabas?

TS: -Cuando yo estaba, éramos trece más o menos, en realidad empezamos siendo dos profesionales, va! Nora que estudiaba psicopedagogía, yo y había tres de seguridad cuando empezamos, porque estaban Montero, Casas y Karina. Y después se fueron sumando gente, fuimos incorporando personal administrativo, más profesionales, hasta llegar a tener trece personas trabajando cuando ya se atendía las veinticuatro horas, personal profesional, administrativo y de seguridad.

E: -¿Cuáles son sus perfiles profesionales?

TS: -En la oficina, habían Trabajadores Sociales, Licenciados en Servicio Social, y psicopeagoga, y psicóloga hubo un tiempo, y después personal de seguridad.

E: -¿Todas esas personas trabajaban en la temática Violencia de Género?

TS: -Si la mayoría, todas tanedíamos todas las situaciones de la Comisaría, los operadores de seguridad más que nada estaban abocados a la atención y acompañamiento del tema de menores incursos en causas, más que nada para controlar que todo estuviera bien y que no pasara nada dentro de la oficina. La mayoría atendíamos las situaciones de violencia que era creo la función principal que tenía la oficina.

E: -¿Cómo se organizaban? ¿Se trabajaba individualmente en equipo?

TS: -Eh... haber, trabajabamos en forma coordinada, las denuncias se tomaban en forma individual o de a dos, depende de cada situación, y después se compartía lo que pasaba. Porque en realidad como es un trabajo que empieza y no termina con la denuncia, sino que sigue, todos teníamos que estar informados de lo que pasaba porque la situación se podía volver a reiterar a la tarde, noche o en una semana; entonces trabajamos en forma de equipo y en forma coordinada. Igual que con los menores, o sea, faltaba alguien y había que dejar informado quien ingresaba y quien no y qué medidas se habían tomado para saber, para informarnos, haber cuáles eran las novedades, si había alguna inquietud del juzgado.

E: -Y entre los perfiles profesionales que mencionaste, ¿cuáles son las funciones asignada a los Trabajadores Sociales?

TS: -Los Trabajadores Sociales puntualmente en la oficina... bueno, primero tomaban el tema de la denuncia, primero escuchar a la víctima, escucharla es fundamental, ellos vienen y plantean la situación con toda la carga emocional que tiene, y después tomar la denuncia. Previo a eso, la función como de la mayoría que estaba en la oficina, es ver cuál es la situación familiar para cambiar, si tienen chicos, si tienen lugar donde quedarse, si van a volver a la casa... después se debe tomar la denuncia y hacer las acciones que correspondiera, y hacer los contactos con otras instituciones. Que en general lo hacen todos los perfiles, pero aparte hacen los informes a los juzgados más que nada, los informes sociales si había que hacerlo.

E: -¿Cómo se establecían y definían estas funciones? ¿Quién las establecía?

TS: -Y nosotros. En realidad, la establecíamos ahí en la oficina cuando yo estaba, cuando empecé a trabajar en eso fuimos definiendo nosotros las funciones de cada uno, por ejemplo, que el operador que era el de seguridad estuviera más que nada en el acompañamiento de las víctimas y en la contención o en notificar de las medidas del juzgado. Pero llegado el caso, era como que definíamos las funciones de cada uno. El jefe de la unidad desconocía cuál era la función, así que ellos no sabían, cada vez que

llegaba un jefe de unidad le teníamos que contar que hacíamos. Decidían cambiar algunas cuestiones, pero siempre volvíamos al trabajo en equipo. Digamos, definían los que estaban a cargo en ese momento, que era yo y a veces marino cuando llegó, y ahora Virginia.

E. -¿Las funciones se han mantenido o han ido cambiando?

TS: –Mientras yo estuve se mantuvieron las funciones como se podían, porque el tema de la dependencia del jefe de unidad es todo un tema, no tener una dependencia de un jefe con mayor jerarquía como era la Regional, entonces por ahí dependíamos de lo que disponía el jefe de la comisaría también. Entonces más que nada, como iba y venía gente, un día teníamos un operador y había que enseñarle y cuando se los capacitaba se lo llevaban.

E: -Y vos ¿porqué considerás que es importante la presencia o participación del Trabajador Social en el abordaje de la temática violencia de género dentro de la oficina?

TS: -Haber... a mí me parece que es fundamental el tema del trabajo del Trabajador Social, primero porque mirá después de salir de la oficina tuve la oportunidad de participar en una capacitación en Roca con una Licenciada en Servicio Social también, que está trabajando en el Hospital Italiano creo que es, en Buenos Aires, con victimarios de violencia familiar y lo que planteamos en ese momento era que la visión que tiene el Trabajador Social es más amplia. Lo que nosotros analizamos era que la mirada que tiene el Trabajador Social siempre es más amplia, o sea, muchas veces decimos que cuando hay una víctima de violencia familiar pedimos que haga tratamiento psicológico, que es importante el tema de darle herramientas a la víctima para poder salir de esa situación y que también es necesario para el victimario. Pero siempre quedamos con que tiene que ir a ver un psicólogo y observamos que muchas veces el Trabajador Social tiene una mirada mucho más amplia de la situación. Y justamente con María Eva que era la señora con la que hablabamos del Hospital Italiano decía que muchas veces no es necesario o que no siempre es necesario que vean un psicólogo, a veces otro profesional que tenga conocimiento en la temática y esté capacitado en el tema de violencia, también puede ayudar a la víctima... por esto de que el Trabajador Social tiene una mirada más amplia de la situación familiar, de los recursos que hay en la comunidad, de los recursos que tiene la persona; en cambio, el psicólogo se queda solamente con lo personal, y muchas veces ampliamos el tema de ver haber porque vos estás en esta situación, que parte de tu persona permite que esto pase y es como que también estamos victimizando, estamos diciendo bueno esto está pasando porque vos tenés algo que está haciendo que vos actúes de esta manera y no puedas zafar de esta situación y vos y vos... siempre como que ponemos a la víctima en situación de culpa digamos, entonces por ahí, nosotros tenemos otro tipo de mirada que es más abarcativa. Aparte, nos pasó el tema de trabajar con una psicóloga en la oficina, es como que ellos se limitan en el rol, ellos en su rol es atendemos a la víctima, la contenemos, y asistimos en terapia; y nosotros vemos que en esa situación necesitamos más, necesitamos el contacto con otras instituciones, ver cómo ayudamos, cómo hacemos seguimiento, y por ese lado me parece más importante la mirada del Trabajador Social.

E: -¿Qué actividades realizabas a diario en tu puesto de trabajo?

TS: - En un primer momento, cuando empecé con el tema de la oficina, tomaba denuncias, atendía a la gente, todas las funciones. Una vez que empezamos a distribuirnos y a ser más... continúe con el tema de tomar denuncias y eso, pero más que

nada, lo que intentaba era capacitar a la gente que estaba, informarla, informar de cuál era la función, tratar de hacer los contactos con las instituciones... tratar de hacer entender a los jefes y a las instituciones de cuál era la función nuestra, porque después todo el contacto una vez que se acepta con las instituciones es más fácil, ya lo teníamos, más que nada mi función era ésa, coordinar con las instituciones de afuera, capacitar a la gente que iba llegando para lo que tenía que hacer.

E: -¿Y qué tiempo le dedicabas a esa función?

TS: -Y mientras estaba ahí... cinco o seis horas diarias mientras estábamos en la oficina, y después también siempre era más porque siempre había reuniones afuera con las organizaciones. Pero mayormente lo que estaba ahí.

E: -¿Crees que el tiempo asignado a esas actividades era suficiente/ insuficientes?

TS: -Para estas actividades tenés que estar todo el día, si tenés que comprometerte a trabajar tendrías que estar todo el día... Por eso, lo que me pareció oportuno es esto de que si bien la oficina funcionaba las veinticuatro horas, teníamos que estar todos sabiendo lo que el otro hacía para que halla una distribución de tareas porque este... no podés estar las veinticuatro horas trabajando en esos lugares, que es otra cosa que también siempre lo planteamos, y lo que estamos planteando ahora cuando queremos formar otra vez gente, que la gente debe estar capacitada para esos espacios. Tampoco creo que es oportuno que estemos siete u ocho años trabajando en la misma función, porque de hecho a mi por ejemplo me jodió, me hizo mal, llega un momento donde no quería saber nada, te desgata y querés salir corriendo, te querías ir de ahí. En tonces, me parece que lo bueno es que uno le preste el tiempo que considera oportuno estar ahí. En tiempos de años digamos, y en tiempo de horas, porque atendés una situación que después no te podés quedar, o sea, si vos no tenés el tiempo para trabajar ese tema o para despejarte de lo que trabajaste a la mañana; que era una cuestión también que no entendían los jefes de unidades. Lo que pasaba con los operadores que trabajan en tercias, cada ocho horas estaban en la oficina, atendían situaciones donde realmente se veían afectados emocionalmente, le ponían el cuerpo y se iban a la casa y a las ocho horas volvía, y no sabés si estaban en condiciones de seguir atendiendo otras situaciones. Por eso, cuando planteábamos esto del descanso para el personal que trabajaba en la oficina no se entendía, o se entendía un tiempo y después otra vez se volvía a trabajar en tercias. El tiempo que uno le tiene que brindar, es el que uno sienta que está bien. Después tenés que despejarte, salir de escena, sino no es sano, por lo menos para mí no es sano. No se si está bien o está mal, pero para mí no es sano.

E: -¿Considerás que las actividades que desarrollabas en relación a la temática son propias y correspondían a tu perfil profesional?

TS: -Yo creo que nosotros hacíamos más, siempre hicimos más trabajando en la oficina y en las comisarías. El rol del Trabajador Social eso de escuchar a la persona, ver cuáles son las necesidades, que es lo que ofrece la institución, que ofrece la comunidad y cuál es la necesidad de la persona y tratar de coordinar esas acciones, que es lo que nos corresponde, creo que hacíamos siempre más. Por una cuestión, yo supongo, una cuestión de compromiso. Era más facil que nos quedáramos tomando la denuncia y elevarla al Juzgado de Paz, y terminaríamos ahí nuestra función que es lo que nos correspondía como policía, como policía la función es tomar la denuncia y derivarla al Juzgado de Paz y se terminó la función. Creo que nosotros hacíamos un poco más, por esta cuestión de compromiso y que creíamos que la problemática llevaba a la necesidad de hacer algo más, no quedarnos con... igual a mi me siguió quedando pendiente el tema

de que no hicimos todo lo que teníamos que hacer, yo creo que desde la oficina se puede hacer mucho más, pero bueno sigo insistiendo, depende de los jefes y depende de nuestro compromiso.

E: -¿Y qué otras actividades considerás que se deberían realizar?

TS: -Creo que tendríamos que haber tenido mucho más capacitación... más reuniones de equipo, más respaldo de los jefes... Me parece que nos quedó pendiente eso. Que en realidad, tenía más respaldo cualquiera que venía, que nos daba vuelta todo, venía uno con un problema personal y nos daba vuelta todas las funciones que teníamos, como lo hablaban con los jefes todos pensaban que... nosotros necesitábamos tener respaldo, decir esto está funcionando así no me vengas a modificar una cuestión porque no me gustó la cara y me voy y eso... Entonces, esas cuestiones creo que nos quedaron pendientes... el compromiso institucional, el compromiso personal, trabajando ahí creo que los que trabajamos, hay algunos que tuvimos un poco más de compromiso que otros, si hubiéramos tenido todos mayor compromiso hubiésemos ganado más, el hecho de trabajar en forma mas coordinada dentro de la institución. Como que quedaron muchas cosas para hacer dentro de la institución, para afuera creo que se trabajó bastante, nose cómo están ahora, pero pero para adentro de la institución tuvimos muchas falencias. El tema del personal policial por ejemplo, que había muchos con situaciones de violencia y no se hicieron los seguimientos como se deberían haber hecho, y esas cuestiones.

E: -Y en tu profesión como Lic. en Servicio Social, ¿cómo te sentís desempeñando esas actividades?

TS: -Bien, o sea, haber me sentía doblada en dos partes, por un lado sentía que tenía mucho apoyo de afuera vuelvo a insistir, y el reconocimiento de afuera. Toda la gente que trabajaba en otras instituciones fuera de la policía es como que tenía más reconocimiento del trabajo que se hacía en la oficina. Yo sigo insistiendo que no hicimos todas las cuestiones que tendríamos que haber hecho, pero bueno lo hicimos como pudimos, como creíamos que estaba bien, entonces ese respaldo lo teníamos. Pero, institucionalmente nunca tuvimos el apoyo o tuvimos muy poco, creo que deberíamos haber tenido más. Eh... desde la institución, lo que ellos me pedían por ejemplo, a mí, era que estuviera casi las veinticuatro horas en la oficina, que era una cuestión que yo peleaba porque más que nada, por el tema del escalafón donde estoy, dle agrupamiento, que lo entendés porque estás en la policía sino no podés entender. Desde la institución, ellos exigían estar ahí las veinticuatro horas todos los días, y esa fue una cuestión que por ahí, tampoco nos brindaban apoyo, pero bueno era una lucha, una lucha de agrupamiento más que nada. Creo que por un lado, sentía la falta de respaldo, por otro lado, bueno desde el lado de afuera al contrario, que todavía lo tenemos.

E: -¿Cuáles son los retos a los que te enfrentabas como Lic. en Servicio Social al momento de abordar la problemática violencia de género?

TS: -Al momento de abordar la problemática, por ahí el tema más que nada, el tema de la falta de recursos institucionales, cuando abordamos la problemática de violencia y por ejemplo, necesitamos un patrullero para trasladar la persona, entonces ahí te encontrabas con que estabas en el aire, y estábamos con una mujer una hora cuando si hubiéramos tenido los recursos, capaz que en quince minutos solucionábamos. Eso más que nada, sentíamos la falta de recursos fundamental, y otra dificultad, bueno te decía cuando recién empezamos nosotros en la Oficina Tutelar, la principal dificultad es que nada, no sabíamos nada o sea todo lo que se empezó, se empezó de cero peleándola y buscando nosotros información, con quién deberíamos trabajar, que instituciones había en la

comunidad, y haciéndonos camino solo porque de la institución nunca hubo. O sea más o menos, una vez que se aceptó el tema con las instituciones de afuera fue más fácil, pero al principio era, aparte de luchar contra la corriente por esta cuestión, hasta desconocer cómo se tomaba la denuncia. Entonces, era eso más que enada las dificultades. Una vez que empezamos a hacer el camino fue más fácil, pero institucionalmente siempre hubo mucho inconveniente para ejercer el rol. Y el rol del Trabajador Social sigue desvirtuado, o sea, la institución piensa que el Trabajador Social tiene que hacer un informe social a la casa para dar una ayuda económica o acompañar cuando hay una situación, se desconoce cuál es el rol; que aparte creo que también es culpa de nosotros de no hacerles saber cuál es la función del Trabajador Social. Ahora estamos armando con una Trabajadora Social de la Regional un documento acerca de cuáles son los roles como para presentarlo, para que les quede claro. Pero creo que también es una cuestión nuestra eh! Nunca nos sentimos, nunca escribimos, nunca dijimos bueno mirá estamos para esto, nosotros no estamos solamente para hacer un socio- ambiental cuando la justicia lo pide o cuando ustedes creen que hay una persona con situación de riesgo, estamos para otras cosas; y bueno eso en cuanto a las dificultades por culpa nuestra.

E: -¿Qué expectativas tenías al momento de comenzar a trabajar en la temática violencia de género en la oficina?

TS: -Oh... pensamos que podíamos cambiarla (risas). Expectativas... en realidad, cuando yo fui a trabajar a la comisaría fue por una cuestión o sea, medio impuesta no lo elegí trabajar yo. Me sacaron de acá de Bienestar Social donde estaba ayudando económicamente y fui a trabajar a la oficina. Entonces, en realidad fue mira bueno ahora vas a trabajar a la Oficina Tutelar, bueno que es la Oficina Tutelar?, Y hay que armarla me dijeron. Entonces, en esa oportunidad fue cuando, como te decía al principio, Marcela estaba trabajando en la oficina de la Comisaría Treinta y bueno empezar a preguntar haber que estaban haciendo. Y una vez que empezamos a trabajar en la oficina era atendamos la situación y brindemos lo mejor que pudiéramos. No podíamos tener muchas expectativas, por lo tanto, atendíamos las personas que podíamos atender y brindarles la atención mínima que le podíamos brindar. Después, con el tiempo cuando ya fui a la Treinta y Cuatro ya con un poco más de expectativas, ahí si bueno el tema de empezara armar un espacio más amplio. Y con el apoyo de este comisario que fue el único que se animó a decir bueno vamos a empezar a armar algo más amplio y con la atención él decía las veinticuatro horas atendamos, éramos tres personas, así que dijimos no tres personas las veinticuatro horas no. Empezamos de a poco, y después bueno vamos acomodándonos. Y era que se creara un espacio, o sea, la expectativa era que el espacio de la Oficina Tutelar tuviera una dependencia mayor de la Regional que no dependiera de la comisaría, y si dependía de la comisaría con el resaldo que debería tener y que nunca tuvo, por lo menos mientras yo trabajé.

E: -¿En qué nivel se han cumplido esas expectativas?

TS: -Y el espacio se creó en la Treinta y Cuatro, en Viedma por lo menos las Oficinas Tutelares tienen algún tipo de función y reconocimiento. En la provincia todavía falta, que es lo que estamos volviendo a retomar ahora. La expectativa siempre fue que hubiera oficina en todos los lugares, con gente preparada para eso, pero todavía no funciona. La creación en Viedma del espacio está, no está funcionando como debería funcionar o como todos pensamos que debería funcionar por esta cuestión de desconocer todavía, si sabemos cuál es la función de la Oficina Tutelar, atender situaciones de violencia y menores, pero no consideran al importancia de la capacitación, de preparar al personal y esas cuestiones. Y que el personal que está ahí tiene que estar ahí, no tiene que ir y

volver, yendo y viniendo, sacando y poniendo, como se hace ante la necesidad de la Unidad.

E: -Nos describís los momentos de llegada de la denuncia y el tratamiento desde la oficina.

TS: -Cuando yo estaba, porque yo te cuento cuando yo estaba, después nose que están haciendo ahora. Bueno, haber llegaba la persona para hacer la denuncia siempre mal, o sea, la señora llegaba siempre muy alterada y sino muchas veces iban mujeres sin intención de hacer denuncia y después terminaban haciendo la denuncia o alguna exposición. Pero las que venían decididas a hacer la denuncia venían siempre muy mal, o venían de alguna situación de minutos de pasar alguna situación de violencia en el hogar. Lo primero que hacíamos era tratar de escucharla, de contenerla, de ver cuál era la situación en ese momento, de los hijos sobretodo, ver si estaba sola si estaba con los hijos, si podía volver a la casa. Después se tomaba la denuncia, si la situación daba para que la señora volviera y estaba tranquila se llamaba al Juzgado de Paz y se pedían las medidas, la elevación era nada veinticuatro horas teníamos, por lo menos con la última ley, y se pedían las medidas al Juzgado de Paz de exclusión, o de prohibición de acercamiento, se notificaba al agresor, a la víctima, y bueno después se hacían los contactos con las instituciones, el Hospital, la UEL, el Juzgado de Paz, depende de cada situación. Supongo que debe seguir haciéndose así.

E: -¿Y desde la oficina qué servicios se ofrecen?

TS: -Hay un asesoramiento, el tema de tomar la denuncia, seguimiento en algunas situaciones donde la situación era bastante grave entonces había un seguimiento haber donde estaba la mujer, si estaba alojada en algún lado dónde, con quién, este tipo de seguimiento. O sea, desde la institución por ahí se ponía en contacto con otros organismos, también informarnos si hubo internación, si hubo denuncias anteriores.

E: -¿Quién realizaba estos seguimientos?

TS: -Y en realidad, entre todos, haber el tema de notificación y esas cuestiones, de ir al domicilio haber que estaba pasando lo hacían los operadores de la oficina, son gente de seguridad que nosotros llamamos operadores. Y el tema de los contactos lo manejábamos mientras estábamos nosotros, los profesionales, pero si era un horario fuera del que estábamos nosotros, el operador que estaba de turno tomaba decisiones también.

E: -¿Vos conocés el resultado de este proceso?

TS: -Cuando recién empecé no conocía nada, no sabía nada, después fuimos aceitando. Haber, el proceso y el mecanismo de cómo funcionar lo fuimos armando nosotros. En un primer momento, nadie sabía cómo hacerlo, o sea, después con el contacto con los juzgados, con la Defensoría, nos fuimos interiorizando de cómo era para hacerlo más eficiente, para hacerlo más conveniente, y lo fuimos armando nosotros. Las primeras que armamos la Oficina Tutelar fueron las chicas y fuimos armando y considerando cuál sería la mejor manera, hablar directamente con el Juzgado de Paz, hablar directamente con el Hospital sin necesidad de haber una nota en el medio, después se hacían las notas, pero en ese momento cuando empezamos todavía no estaba el Juzgado de Familia por eso en realidad, la fuimos armando, por eso creemos que es más conveniente este mecanismo, el de tomar el contacto directo nosotros con el juzgado y con las demás instituciones.

E: - Bueno, así terminaríamos, agradecemos tu colaboración y confianza, y además tu tiempo, en caso que necesitemos alguna otra colaboración en el futuro te

estaremos viendo nuevamente. Gracias. (Nos despedimos)

ANEXO III. LEY S Nº1965

CONSOLIDACIÓN: Ley 4413

PROMULGACIÓN: 26/05/2009 - Decreto Nº 310/2009

PUBLICACIÓN: Supl. B.O.P. Nº 4730 - 4 de junio de 2009; pág. 415

TEXTO ACTUALIZADO NO CONSOLIDADO

Referencias Normativas:

Incorpórase el inciso u) a la Ley S Nº 1965 Orgánica de la Policía de la Provincia de Río Negro. (B.O.P. Nº 4881, 15 de Noviembre de 2010).

LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA DELA PROVINCIA DE RIO NEGRO

TITULO I

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Capítulo I

CONCEPTOS GENERALES

Artículo 1º - La Policía de la Provincia de Río Negro es la Institución civil armada, que tiene a su cargo el mantenimiento del orden y la seguridad pública, subordinada plenamente a la autoridad constitucional, actúa como auxiliar permanente de la Administración de Justicia y ejerce por sí las funciones que las leyes, decretos y reglamentos establecen para resguardar la vida, los bienes y otros derechos de la población.

Desempeñará sus funciones en todo el territorio de la Provincia, excepto cuando por razón de la materia, lugares o sujetos rija la jurisdicción militar o federal y/o de otra policía de seguridad.

Artículo 2º - La Policía de la Provincia de Río Negro es una unidad de organización centralizada del Poder Ejecutivo provincial, que depende de la Secretaría de Seguridad y Justicia.

Artículo 3º - El personal prestará colaboración -y actuación supletoria, en los casos previstos por la ley- a los jueces federales, magistrados de la Administración de Justicia de la Provincia y a las Fuerzas Armadas.

Del mismo modo la cooperación será la norma de conducta en las relaciones con otros organismos de la Administración Pública, la Policía Federal Argentina, Prefectura Naval Argentina y Gendarmería Nacional, en los asuntos que competen a estas instituciones dentro del territorio provincial.

La cooperación, colaboración y coordinación de procedimientos cautelares, adquisitivo, probatorio y meramente administrativos, con otras policías provinciales, se ajustará a las normas establecidas por las leyes vigentes y los convenios y acuerdos aprobados por decretos del Poder Ejecutivo Provincial.

Artículo 4º - Todos los componentes de la Institución, en cualquier momento y lugar de la Provincia, podrán ejercer la Jurisdicción Territorial para la ejecución de actos propios de sus funciones de policía de seguridad y judicial, siempre que los mismos cumplan los demás requisitos exigidos por la Ley. Las divisiones administrativas que, para el mejor desempeño de las funciones

policiales se determinan en esta Ley, decretos y reglamentos policiales, serán meramente de orden interno.

Artículo 5º - La norma del artículo anterior, será aplicable cuando se diera alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Que el procedimiento se realice, de modo excepcional, en cumplimiento de orden proveniente de autoridad competente para impartirla en razón del cargo.
- b) Que no hubiere en el momento y lugar de la intervención, otro funcionario competente para actuar y en condiciones para hacerlo.
- c) Que el personal interviniente, por razón del número u otra circunstancia, no satisfaga las necesidades del procedimiento.

En estos casos, se estará en atención al pedido de colaboración inmediata, o circunstancias razonablemente indicadoras de intervención necesaria.

Artículo 6º - Los actos ejecutados por un agente que no tuviese competencia en el lugar del procedimiento, siempre que estuviera facultado para realizarlo y reúna los demás requisitos exigidos por la ley, serán válidos para todos sus efectos.

Lo expuesto no inhabilitará la acción disciplinaria que pudiera corresponder, cuando el interviniente hubiera violado el orden interno establecido.

Artículo 7º - Cuando el personal de la Policía Provincial, para la persecución inmediata de delincuentes o sospechados de delitos graves, deba penetrar en territorio de otra Provincia o jurisdicción nacional se ajustará a las reglas que para tales efectos establezcan las leyes de procedimientos aplicables, o a falta de ellas, las normas fijadas por las convenciones y prácticas policiales interjurisdiccionales. Ello siempre será comunicado a la policía del lugar indicando las causas del procedimiento y sus resultados.

Capítulo II

FUNCIÓN DE LA POLICÍA DE SEGURIDAD

Artículo 8º - La función de la policía de seguridad consiste esencialmente en el mantenimiento del orden público, la preservación de la seguridad pública y la prevención del delito. La Reglamentación fijará el ámbito de actuación y los requisitos para autorizar el ejercicio de tareas de investigación y vigilancia a cargo de particulares.

Artículo 9º - A los fines del artículo anterior, corresponde a la Policía Provincial:

- a) Prevenir y reprimir toda perturbación del orden público, garantizando especialmente la tranquilidad de la población y la seguridad de las personas y la propiedad contra todo ataque o amenaza.
- b) Proveer a la seguridad de las personas o cosas del Estado, entendiéndose por tales los funcionarios, empleados y bienes.
- c) Asegurar la conservación de los poderes de la Nación y la Provincia, el orden constitucional y el libre ejercicio de las instituciones políticas.
- d) Proveer la custodia policial del Gobernador de la Provincia, Poder Legislativo y Poder Judicial, adoptando por sí, todas las medidas de seguridad que sean necesarias. Asimismo a las autoridades nacionales, de otras provincias y extranjeras dentro de su jurisdicción.
- e) Defender las personas y la propiedad amenazadas de peligro inminente en casos de incendio, inundación, explosión u otros estragos.
- f) Desarrollar toda actividad de observación y vigilancia destinada a prevenir el delito y aplicar para tal fin los medios que esta ley autorice.

- g) Intervenir en la realización de las reuniones públicas para mantener el orden, prevenir y reprimir el delito, controlar incidentes, disturbios y manifestaciones prohibidas.
- h) Asegurar el orden en las elecciones nacionales, provinciales y municipales y la custodia de los comicios, conforme a las respectivas disposiciones.
- i) Regular y controlar el tránsito público aplicando las disposiciones que lo rigen, en las zonas no incluidas en ejidos municipales. Adoptar disposiciones transitorias cuando circunstancias del orden y seguridad pública lo impongan.
- j) Intervenir mediante el control respectivo en la venta, tenencia, portación, transporte y demás actos que se relacionen con armas y explosivos, fiscalizando el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones respectivas. Otorgar permisos para la adquisición, tenencia y portación de armas de uso civil, en los casos que la Ley y reglamentos determinen.
- k) Ejercer la policía de seguridad de los menores, especialmente en cuanto se refiere a su protección: impedir su vagancia, apartándolos de los lugares y compañías nocivas; reprimir todo acto atentatorio a su salud física o moral, en la forma que las leyes o edictos determinen. Concurrir a la acción social y educativa que en materia de minoridad ejerzan entidades públicas y privadas.
- l) Velar por las buenas costumbres en cuanto puedan ser afectadas por actos de escándalo público. Actuar en la medida de su competencia para impedir actividades que impliquen incitación o ejercicio de la prostitución en los lugares públicos.
- m) Proveer a la seguridad de las reuniones deportivas y de esparcimiento, disponiendo las medidas que sean necesarias para proteger la normalidad del acto y buenas costumbres.
- n) Recoger los supuestos dementes que se encuentren en los lugares públicos y entregarlos a sus parientes, curadores o guardadores. Cuando carezcan de ellos, se enviarán a los establecimientos creados para su atención, dando intervención a la justicia. Detener a los presuntos dementes cuando razones de peligrosidad así lo aconsejen y ponerlos a disposición de los funcionarios judiciales correspondientes, confiándolos preventivamente a los establecimientos mencionados.
- ñ) Recoger las cosas perdidas y abandonadas y proceder con ellas de acuerdo a lo dispuesto por el Código Civil # y leyes complementarias en la materia. Proceder similarmente con los depósitos abandonados por los detenidos.
- o) Asegurar las casas de negocios abandonadas por desaparición, fugas, supuesta demencia o fallecimiento del comerciante y dar intervención inmediata a la justicia.
- p) Asegurar los bienes abandonados por fallecimiento de personas, por demencia o desaparición de sus dueños y los que se encontrasen en poder de menores sin padres, tutores o guardadores, adoptándose en todos los casos, el procedimiento que determina la reglamentación.
- q) Asistir a los discapacitados, promoviendo la intervención de los organismos a quienes corresponden sus cuidados.
- r) Dictar las medidas preventivas y determinar la organización de lucha contra el fuego y otros estragos por sí o coordinadamente con las autoridades nacionales o provinciales competentes en la materia.
- s) Proveer servicios de «policía adicional» dentro de su jurisdicción en los casos y forma que determina la reglamentación.
- t) Controlar las actividades de los particulares en ejercicio de tareas de investigaciones y vigilancia.
- u) **(Inciso incorporado por Art. 1 Ley 4588 15-11-2010)** “Auxiliar a aquellas personas que por manifestaciones de disminución de sus facultades cognitivas, emocionales o físicas, en la vía pública pongan en riesgo su integridad física o que involuntariamente pongan en riesgo la de terceros, lo que comprenderá específicamente, estado notable de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, se observe efectos de algún síntoma que requiera atención médica inmediata”.

Capítulo III

ATRIBUCIONES

Artículo 10 - Para el ejercicio de la función de policía de seguridad determinada en el precedente capítulo, podrá:

- a) Dictar reglamentaciones cuando sean indispensables para poner en ejecución disposiciones legales. Impartir órdenes, cuando el cumplimiento de las leyes así lo exijan y en los casos que ellas determinen.
- b) Detener a toda persona de la cual sea necesario conocer sus antecedentes y medios de vida, cuando por su actitud resulte sospechosa. La demora o detención del causante no podrá prolongarse por más tiempo que el indispensable para su identificación, averiguación de domicilio, conducta y medios de vida, sin exceder el plazo de 24 horas.
- c) Expedir certificados de antecedentes y demás credenciales, legales y/o reglamentariamente dispuestas.
- d) Vigilar, clasificar y registrar en prontuarios a las personas habitualmente dedicadas a toda actividad que la policía deba prevenir o reprimir.
- e) Inspeccionar con finalidad preventiva los vehículos en la vía pública, talleres, garages públicos, locales de venta y controlar conductores y pasajeros de los que se encuentren en circulación.
- f) A los fines de la regulación y control del tránsito público, deberá, cuando le sea requerido:
 - 1) Asesorar a los organismos pertinentes en los estudios referidos a la preparación de ordenanzas o disposiciones sobre tránsito público.
 - 2) Asesorar a los organismos pertinentes en los estudios previos a la colocación de dispositivos de regulación de tránsito público.
- g) Inspeccionar hoteles, casas de hospedajes y establecimientos afines, controlar el movimiento de pasajeros, huéspedes y pensionistas, en cuanto interese a la función de policía de seguridad y en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

Artículo 11 - La Policía de la Provincia es representante y depositaria de la Fuerza Pública en su jurisdicción.

En tal calidad le es privativo:

- a) Prestar el auxilio de la Fuerza Pública a las autoridades nacionales, provinciales y municipales cuando sea requerido para cumplimiento de sus funciones conforme a las normas legales vigentes.
- b) Hacer uso de la fuerza cuando fuere necesario mantener el orden, garantizar la seguridad, impedir la perpetración del delito y en actos de legítimo ejercicio.
- c) Asegurar la defensa oportuna de su persona la de terceros o de su autoridad, para lo cual el agente esgrimirá sus armas, cuando fuere necesario.
- d) En las reuniones públicas que deban ser disueltas por perturbar el orden o en las que participen personas con armas u objetos que puedan utilizarse para agredir, la fuerza será empleada después de desobedecidos los avisos reglamentarios.

Artículo 12 - Las facultades que resultan de los artículos precedentes, no excluyen otras que, en materia de orden y seguridad pública y prevención del delito, sea imprescindible ejercer por motivos de interés general. Estas facultades se ejercerán mediante reglamentaciones y órdenes escritas, con formalidades de estilo.

Capítulo IV

FUNCIÓN DE LA POLICÍA JUDICIAL

Artículo 13 - La función de la policía judicial consiste esencialmente, en la intervención como auxiliar de la Administración de Justicia en la represión del delito dentro de su ámbito jurisdiccional.

Artículo 14 - En el ejercicio de la función de policía judicial le corresponde:

- a) Investigar los delitos de competencia de los jueces de la provincia, practicar las diligencias necesarias para asegurar la prueba y determinar sus autores y partícipes, entregándolos a la justicia, conforme a las normas legales vigentes.
- b) Prestar el auxilio de la fuerza pública para el cumplimiento de las órdenes y resoluciones de la Administración de Justicia.
- c) Cooperar con la justicia federal o provincial, para el mejor cumplimiento de la función jurisdiccional.
- d) Realizar las pericias que soliciten los jueces federales y provinciales, en los casos y formas que determinará la reglamentación. La designación judicial obrará como suficiente título habilitante.
- e) Proceder a la detención de las personas contra las cuales exista auto de prisión u orden de detención o comparendo dictados por autoridad competente y ponerlas inmediatamente a disposición de la misma.
- f) Perseguir y detener a los prófugos de la justicia o de policías nacionales o provinciales que fugaren dentro de su jurisdicción y ponerlos inmediatamente a disposición de la autoridad respectiva.
- g) Secuestrar efectos provenientes de delitos e instrumentos utilizados para consumarlos.
- h) Organizar el archivo de antecedentes de procesados contraventores e identificados, mediante legajos reservados y en las condiciones que los reglamentos determinen. Tales prontuarios, en ningún caso serán entregados a otra autoridad; sus constancias sólo podrán ser informadas con carácter reservado a las autoridades que lo requieran en los casos y formas que establezca la reglamentación.
- i) La custodia y guarda de todos los detenidos a disposición de la justicia en los establecimientos provinciales habilitados a tales efectos.

Artículo 15 - En las actuaciones sumariales la policía tendrá las facultades que le asigna el Código Procesal Penal Provincial #. Mientras el juez no se abocare a la causa o no dispusiera en contrario, ejercitarán también las facultades instructorias.

Capítulo V

DISPOSICIONES COMUNES A AMBAS FUNCIONES

Artículo 16 - Las actuaciones realizadas por los funcionarios de Policía de la Provincia, en cumplimiento de obligación legal u orden de autoridad competente, serán válidas y merecen plena fe, sin requerir ratificación mientras no se declaren nulas por vía legítima.

Artículo 17 - Se requerirá de los jueces competentes autorización para allanamientos domiciliarios con fines de pesquisa, detención de personas y secuestros.

La autorización judicial no será necesaria si el procedimiento debe realizarse en establecimientos públicos, negocios, locales, centros de reunión, o recreo, aún cuando tengan carácter de personas jurídicas y demás lugares abiertos al público, establecimientos industriales y rurales sin más excepción que las que determina la Ley.

Artículo 18 - La Policía de la Provincia, a fin de facilitar el transporte de su personal y asegurar sus comunicaciones en el cumplimiento de los actos propios de su función, podrá con la anuencia del Ministerio de Gobierno, celebrar convenios con entidades prestatarias de los servicios, cualquiera sea su naturaleza, a efectos de la utilización sin cargo de los medios a que se alude.

Artículo 19 - La Policía de la Provincia no podrá ser aplicada a funciones que no estén establecidas en la presente Ley, ni podrá ser utilizada con fines políticos partidarios. Ninguna circunstancia excepcional justificará apartarse de este precepto.

Las órdenes o directivas contrarias a la presente, autorizarán la desobediencia.

Capítulo VI

COORDINACIÓN CON OTRAS POLICÍAS

Artículo 20 - A título de cooperación y con carácter de reciprocidad, los funcionarios de la Policía de la Provincia, podrán actuar supletoriamente en los casos de flagrante delito ocurridos en las jurisdicciones territoriales de otras policías, en ausencia de las mismas o a su solicitud.

Artículo 21 - La Policía de la Provincia podrá, a través del Poder Ejecutivo:

- a) Celebrar convenios con las demás policías nacionales y provinciales, con fines de cooperación, reciprocidad y ayuda mutua, para facilitar la acción policial.
- b) Mantener relaciones con policías extranjeras, con fines de cooperación y coordinación internacional, para la persecución de la delincuencia y en especial las que se refieren a tratantes de personas, traficantes de estupefacientes, contrabandistas y falsificadores de monedas.

Capítulo VII

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 22 - Los uniformes, insignias, distintivos y símbolos adoptados por la Policía de la Provincia, para uso de la Institución y su personal, como también las características distintivas de sus vehículos y equipos, son exclusivos y no podrán ser utilizados en forma igual, o similar, por ninguna otra institución pública o privada. Ningún organismo administrativo, provincial o municipal, podrá utilizar la denominación de "Policía" en acepción institucional, comprensiva del ejercicio del poder de policía de seguridad, ni dotar a su personal de armamento para uso público, ni utilizar grados de la jerarquía policial, sin más excepción que los comunes con jerarquía administrativa y que no induzcan a confusión.

Artículo 23 - Queda prohibido el uso de la denominación "Policía de la Provincia" en toda publicación particular. Asimismo el empleo de dicha expresión para mencionar textos, revistas, folletos, diarios y credenciales o cualquier tipo de documentación emanados de personas o entidades privadas en forma tal que pudieran dar lugar a confusión en el sentido de pertenecer a la policía de la Provincia o ser expedido por la Institución.

En caso de infracción se procederá al secuestro de los elementos siendo autoridad de aplicación la Policía de la Provincia y acordándosele al, o a los afectados, el recurso jerárquico.

Las casas de comercio que vendan, distribuyan, exhiban o anuncien elementos y distintivos propios del uniforme o equipos policiales, deberán contar con autorización previa de la Jefatura de Policía.

TITULO II

ORGANIZACIÓN POLICIAL

Capítulo I

ORGANIZACIÓN Y MEDIOS

Artículo 24 - La Policía provincial dispondrá de fondos y recursos humanos destinados a satisfacer sus requerimientos funcionales y servicios auxiliares, conforme a los créditos otorgados a las partidas (individuales y globales) de la Ley de Presupuesto.

A tal fin, anualmente, la Jefatura de Policía será consultada sobre sus necesidades institucionales para el siguiente ejercicio financiero.

Las observaciones que formularen los organismos técnicos del Ministerio correspondiente y las postergaciones impuestas a la programación policial por cualquier causa, se informarán a la Jefatura de Policía oportunamente, para las reclamaciones a que hubiere lugar.

Artículo 25 - Los recursos humanos asignados a la policía provincial se desdoblan en los siguientes agrupamientos primarios:

- a) Personal Policial (Superior y Subalterno).
- b) Personal civil (profesional, técnico administrativo, de maestranza y de servicio).

Artículo 26 - El personal civil, por ninguna causa ejercerá cargo de comando policial; sólo será llamado a ejercer cargos o funciones afines con su especialización o categoría administrativa.

Artículo 27 - La escala jerárquica del personal superior (policial) se organizará en las siguientes categorías:

- a) Oficiales superiores.
- b) Oficiales Jefes.
- c) Oficiales subalternos.

Artículo 28 - La escala jerárquica del personal subalterno, se integrará del modo siguiente:

- a) Suboficiales superiores.
- b) Suboficiales subalternos.
- c) Agentes.

Capítulo II

COMANDO SUPERIOR DE LA POLICÍA

Artículo 29 - El Comando Superior de la policía provincial será ejercido por un ciudadano designado por el Poder Ejecutivo con el título de Jefe de Policía, que tendrá su asiento en la ciudad capital de la Provincia. Para el caso que el jefe designado sea un oficial superior del escalafón general en actividad será promovido automáticamente al grado máximo. Podrá ser designado a tal fin un oficial Superior de la policía retirado en cuyo caso deberá revistar en la máxima jerarquía policial.

Artículo 30 - Corresponderá al Jefe de Policía, conducir operativa y administrativamente la Institución y ejercer la representación de la misma ante otras autoridades.

Artículo 31 - Corresponderá al Jefe de Policía, las siguientes funciones:

- a) Proveer a la organización y control de los servicios de la Institución.
- b) Proveer a las Juntas de Calificaciones los antecedentes del personal policial de la Institución, de acuerdo con lo previsto en la presente Ley y su Reglamentación.

- c) Proponer a la Secretaría de Seguridad y Justicia los nombramientos de ingreso, ascensos, aceptaciones de renuncias, cesantías, exoneración y retiros del personal superior de la Institución, todo de acuerdo con lo previsto en la presente Ley y su reglamentación.
- d) Nombrar, ascender, dar de baja, aceptar renuncias, dejar cesante personal subalterno y civil, como asimismo proponer la exoneración de dicho personal ante el Poder Ejecutivo, todo de acuerdo con lo previsto en la presente Ley y su Reglamentación.
- e) Asignar destinos al personal superior y subalterno (policial y civil) y disponer los pases interdivisionales, traslados y permutas solicitadas.
- f) Acordar las licencias del personal policial y civil, conforme a las normas reglamentarias.
- g) Ejercer las facultades disciplinarias correspondientes al cargo conforme a la Reglamentación.
- h) Conferir los premios policiales instituidos y recomendar a la consideración del personal los hechos que fueren calificados como mérito extraordinario.
- i) Ejercer las atribuciones que las leyes y las reglamentaciones le asignen en cuanto a la inversión de fondos y el régimen financiero de la Institución.
- j) Dictar las normas reglamentarias internas para mejorar los servicios cuando la medida se encuentre dentro de sus facultades administrativas.
- k) Propiciar ante el Ministerio de Gobierno la sanción de los decretos pertinentes, para modificar normas de los “reglamentos generales”, adaptándolos a la evolución institucional.
- l) Propiciar ante el Ministerio de Gobierno las reformas de los reglamentos correspondientes a la organización y funcionamiento de los organismos y unidades policiales.
- ll) Adoptar decisiones y gestionar ante el Ministerio de Gobierno –cuando excedan de sus facultades- las medidas tendientes al mejoramiento de los servicios y de la situación del personal.
- m) Proponer a las autoridades judiciales, a través del Ministerio de Gobierno, las medidas que juzgue conveniente para el mejor desempeño del servicio policial, en su aspecto judicial.

Artículo 32.- Para el cumplimiento de los fines indicados precedentemente el Jefe de Policía de la Provincia contará con las asesorías y secretarías necesarias y será secundado por un subjefe de policía y una organización de estado mayor (plana mayor policial).

Artículo 33 - El cargo de subjefe de policía será cubierto por un oficial superior en actividad, del agrupamiento seguridad, escalafón general, nombrado por el Poder Ejecutivo. De no revistar la jerarquía máxima será promovido automáticamente a la misma. Tendrá asiento en la capital de la Provincia.

Artículo 34 - Serán funciones del Subjefe de Policía:

- a) Colaborar con el Jefe de Policía y reemplazarlo, con sus derechos y obligaciones, en los casos de ausencia o impedimento transitorio.
- b) Presidir el tribunal disciplinario para oficiales superiores y jefes, rubricando sus dictámenes.
- c) Proponer formalmente al Jefe de Policía los cambios de destino fundados en “razones de servicio” conforme a los estudios realizados, con intervención de la dirección correspondiente.
- d) Intervenir en las comisiones formadas para discernir premios y otras distinciones al personal.
- e) Ejercer la jefatura de la plana mayor policial, con las funciones que determinará el Reglamento orgánico de la misma.
- f) Presidir la Junta de Calificaciones del personal excluidos los oficiales superiores.

Artículo 35 - En caso de ausencia o impedimento transitorio del Subjefe de Policía, será reemplazado por el oficial superior en actividad de mayor jerarquía y antigüedad.

Capítulo III

JUNTAS DE CALIFICACIONES

Artículo 36 - Las Juntas de Calificaciones serán los organismos que tendrán por objeto calificar al personal policial. Sesionarán en la ciudad capital de la Provincia.

Artículo 37 - La Junta de Calificaciones de los oficiales superiores estará integrada por el Jefe de Policía, dos (2) funcionarios designados por la Secretaría de Seguridad y Justicia, el Subjefe de Policía y un (1) integrante de la Plana Mayor. Tendrá por objeto calificar a los Comisarios Inspectores, Mayores y Generales.

Artículo 38 - El resto del personal policial será calificado por una Junta integrada por el Subjefe de Policía quien la presidirá, los Directores y los Jefes de Unidades Regionales.

Artículo 39 - La Reglamentación establecerá la organización y funcionamiento de las Juntas de Calificaciones.

Capítulo IV

ASESORÍAS Y SECRETARÍAS DE LA JEFATURA DE POLICÍA

Artículo 40 - Las asesorías y Secretarías que dependerán directamente del Jefe de Policía, son organismos de apoyo técnico permanente cuya denominación y funciones serán objeto de reglamentación por el Poder Ejecutivo provincial, a propuesta de la Jefatura de Policía.

Capítulo V

PLANA MAYOR POLICIAL

Artículo 41 - La Plana Mayor Policial será el organismo de planeamiento, control y coordinación de todas las actividades policiales que se desarrollen en la Provincia.

Artículo 42 - El Jefe de Policía y la Plana Mayor Policial tienen por objetivo: asegurar la oportuna y eficiente intervención de los recursos de la Institución, en todos los asuntos que las leyes, decretos y disposiciones vigentes asignen a su competencia.

La Plana Mayor Policial proporcionará al Jefe de Policía, la colaboración más efectiva; para ello, la disciplina de sus integrantes, no obstaculizará su independencia de criterio.

Artículo 43 - La Plana Mayor Policial se organizará del modo y forma que determine la Reglamentación, de manera que las direcciones aseguren la administración del personal; de los medios materiales; el cumplimiento de los fines de la Policía de Prevención; la eficaz colaboración con la administración de justicia; la adecuada capacitación y perfeccionamiento del personal, como asimismo, la concreción de toda otra función para el cumplimiento de los fines específicos de la Institución.

Artículo 44 - Los cargos de Directores de la Plana Mayor Policial, serán ejercidos por Oficiales Superiores del Agrupamiento Seguridad, Escalafón General, en servicio activo y sólo confieren autoridad respecto del personal integrante de su dependencia.

Capítulo VI

UNIDADES POLICIALES

Artículo 45 - La Policía provincial se organizará en forma de un cuerpo centralizado en lo administrativo y descentralizado en lo funcional. Los comandos de unidades, en las áreas de su

responsabilidad, desarrollarán tareas de planeamiento, organización, ejecución, control y coordinación de operaciones.

Artículo 46 - Las unidades de orden público se denominarán comisarías y constituirán los naturales agrupamientos de línea, para el total cumplimiento de las operaciones generales de seguridad y judiciales.

Artículo 47 - Podrán crearse unidades especializadas en la atención de víctimas de delitos, debiendo contar estas con personal especialmente entrenado a tal efecto. La Reglamentación establecerá la dotación de estas unidades

Artículo 48 - Las comisarías se diferenciarán entre sí por una jerarquización de las mismas, la que se efectuará conforme al distrito que tenga asignado y a los elementos que de ella dependan.

Artículo 49 - Las unidades menores, en razón del número de efectivos asignados para el desempeño de las mismas funciones, áreas territoriales y población, se denominarán subcomisarías, destacamentos especiales o destacamentos. Las subcomisarías serán jerarquizadas según el distrito que se les asigne y los elementos que de ellas dependan.

Artículo 50 - Se denominarán Unidades Especiales, los agrupamientos de efectivos de particulares características y funciones.

Artículo 51 - Las Unidades Especiales integradas por personal sin uniforme para tareas de averiguación y comprobación de delitos y otras infracciones penales, se denominarán brigadas de investigaciones.

Una reglamentación especial organizará los detalles de la estructura y funcionamiento de las brigadas de investigaciones.

Artículo 52 - Las Unidades Especiales integradas por personal uniformado, se agruparán por especialidades, según establezca la reglamentación.

Artículo 53 - Las áreas territoriales que por reglamentación se asignen se denominarán Regiones Policiales. En cada una de ellas se organizará una Jefatura Regional.

Artículo 54 - La Unidad Regional de Policía, es la Unidad Operativa mayor que planifica, conduce, coordina y supervisa las operaciones generales y especiales de Policía de Seguridad y Judicial. Se organizará en atención a su complejidad y con una estructura acorde a la establecida por la Jefatura de Policía, siendo su Comando ejercido por un Oficial Superior del Agrupamiento Seguridad Escalafón General en servicio activo.

TÍTULO III

DISPOSICIONES GENERALES

Capítulo Único

APLICACIÓN DE ESTA LEY

Artículo 55 - Las normas establecidas en la presente Ley Orgánica se complementarán con los Decretos que a sus efectos dicte el Poder Ejecutivo Provincial.

El Reglamento Orgánico de la Plana Mayor Policial se complementará con las reglamentaciones correspondientes a sus departamentos y dependencias.