

**TESIS DE MAESTRÍA**

**"Hacia el aprovechamiento de los registros administrativos para medir la violencia  
contra la mujer en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"**

Laura Fabiana Rodríguez – Argentina

Directora: Mag. Rosa N. Geldstein

Maestría en Género, Sociedad y Políticas  
Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales

Directora: Lic. Gloria Bonder

PRIGEPP- FLACSO

*29 de Noviembre de 2016*



## **Agradecimientos**

*Agradezco a mi querido compañero de vida, por el apoyo, la escucha, la comprensión y el estímulo que me brindó a lo largo de estos dos años. A mis jóvenes hijos Ezequiel y Martín, quienes escucharon divertidos mis peripecias relativas al trabajo de campo, y ante mis pequeños logros me decían: ¡genia!*

*A mi querida amiga y colega María Rosa con quién compartimos el trabajo en el RUCVM a quién consultaba y con quién intercambié ideas durante los dos años de trabajo de tesis, su ánimo y apoyo fueron incondicionales. Agradezco a Alicia que se interiorizó en mi tema de tesis y me contactó con Rosa Geldstein, para que fuera mi directora. Gracias a Rosa quién es un lujo como maestra y como persona, incursioné en el análisis cualitativo, aprendí la teoría fundamentada y también a sacarle provecho al Atlas ti. Además como investigadora experta me dio muchos consejos sobre el rol del entrevistado, y acerca de las secuencias lógicas del armado de la tesis. Le agradezco sus innumerables y minuciosas lecturas y correcciones. Gracias a Lidia mi compañera de la dirección de informática que me ayudó con la instalación del software para desgrabar las entrevistas y poder luego analizarlas. Mi psicóloga Ale también hizo su aporte, me ayudó a vencer las barreras impuestas por mí misma que me detenían en el proceso de elaboración de tesis, gracias a ella pude también comprender algunos de los dichos de mis entrevistados/as psicólogos y psiquiatras. Finalmente, a todos mis entrevistados, por la paciencia, por el tiempo que me dedicaron y fundamentalmente por trabajar en “la trinchera” para ayudar a tantas mujeres víctimas de violencia.*

## INDICE

<b>1. El tema de investigación.....</b>	<b>1</b>
1. Introducción.....	1
1.1. Identificación del problema .....	5
1.2. Mi interés en el tema.....	6
1.3. Marco Legislativo Internacional.....	7
1.4. Legislación Argentina .....	8
2. Preguntas de investigación.....	11
3. Definición de objetivos.....	11
3.1. Objetivo general.....	11
3.2. Objetivos específicos.....	11
<b>2. Marco conceptual .....</b>	<b>12</b>
2.1. El género.....	13
2.1.1. Objeciones a la dicotomía sexo/género.....	15
2.1.2. El Patriarcado.....	16
2.2. ¿Qué es violencia?.....	18
2.3. Violencia basada en el género.....	19
2.4. Violencia contra la mujer.....	20
2.4.1. La violencia contra las mujeres como fenómeno multicausal: El modelo ecológico. ....	21
2.4.2. Tipos y modalidades de violencia contra la mujer.....	22
2.4.2.1. Violencia intrafamiliar o doméstica.....	23
<b>3. La cuestión de la medición .....</b>	<b>24</b>
3.1. Operacionalización del concepto de violencia contra la mujer.....	24
3.2. ¿Cómo se mide la violencia contra la mujer?.....	26
3.2.1. Las Encuestas.....	26
3.2.2. Los Registros Administrativos .....	28
3.3. Aprovechamiento de los Registros Administrativos para la medición	

de la violencia contra la mujer. Estado del arte. ....	29
3.4. Las estadísticas existentes sobre violencia contra la mujer en Argentina y en CABA. ....	35
3.4.1. Instituciones Nacionales.....	35
3.4.2. Instituciones de CABA.....	41
<b>4. Aspectos Metodológicos.....</b>	<b>44</b>
4.1. Metodología de investigación .....	44
4.2. El recorte geográfico.....	45
4.3. Los criterios de selección de las instituciones .....	45
4.4. Unidad de observación .....	46
4. 5. Unidad de análisis.....	46
4.6. El universo de las entrevistas ¿a quiénes entrevisté? .....	46
4.6.1. Modalidades de violencia que atienden los servicios.....	48
4.6.2. Los sectores involucrados.....	48
4.6.3. Los profesionales entrevistados.....	51
4.7. El trabajo de campo: Las entrevistas ¿cómo entrevisté?.....	51
4.8. El análisis de las entrevistas .....	55
<b>5. Análisis de la información: Resultados de las entrevistas.....</b>	<b>56</b>
5.1. Aspectos institucionales.....	58
5.1.1. Población objetivo heterogénea en las instituciones.....	58
5.1.2. Articulación institucional.....	59
5.1.3. Burocracia Institucional.....	61
5.1.4. Poca o nula valorización de los datos de las instituciones=Información no demandada.....	62
5.2. Aspectos técnicos en relación con los datos.....	63
5.2.1. Derivación de la información.....	63
5.2.2. Multiplicidad de registros. El rol del documento de identidad.....	64
5.2.3. Reincidencia de casos: ¿con qué criterio se registran? ¿se duplican los casos?.....	65
5.2.4. Blancos-Incompletitud .....	66
5.2.5. Inconsistencias.....	68
5.2.6. Carencias informáticas.....	69

5.2.7. Inexistencia de protocolos de registro (y atención).....	70
5.3. Aspectos culturales e ¿ideológicos?.....	72
5.3.1. Invisibilización de la problemática= subregistro y no registro.....	72
5.3.2. La cultura del no registro. Formación profesional.....	74
5.3.3. La mirada de los profesionales con respecto a los datos.....	77
5.3.4. Conclusiones.....	81
<b>6. Análisis comparativo de los instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>83</b>
6.1. La recolección del dato.....	84
6.1.1. Metodología de recolección.....	84
6.1.2. La unidad de análisis.....	89
6.1.3. El instrumento de recolección de la información.....	90
6.2. El procesamiento de la información.....	102
6.3. Difusión – Publicación.....	103
6.4. Conclusiones.....	104
<b>7. Reflexiones Finales y Recomendaciones.....</b>	<b>105</b>
<b>8. Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>110</b>

## **ANEXOS**

**Anexo 1: La legislación de violencia contra las mujeres aprobada en América Latina, cuadro comparativo por país.**

**Anexo 2: Indicadores propuestos por los amigos de la presidencia de la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas.**

**Anexo 3: Materiales de campo:**

- a) Carta para contactar a los entrevistados
- b) Guía de entrevistas
- c) Instituciones visitadas y entrevistados/as
- d) Programas por institución, tipo de servicio, población objetivo y año de creación.

**Anexo 4: Variables que relevan los servicios. Tabla comparativa.**

## CAPÍTULO 1: El Tema de Investigación

### 1. Introducción:

La violencia contra las mujeres es un problema que ganó visibilidad en los últimos años gracias a los movimientos de mujeres que dieron cuenta de este fenómeno inaceptable. Es importante establecer algunas diferencias entre la violencia contra las mujeres y la violencia en general. La violencia contra las mujeres está basada en una relación desigual de poder<sup>1</sup> es decir, no se refiere a cualquier tipo de violencia, sino a la específicamente ejercida contra las mujeres por el hecho de ser mujeres, las tienen como blanco por tratarse de sujetos subordinados con base en un orden de género socialmente establecido<sup>2</sup>. Se diferencia de otros tipos de violencias, por ejemplo, de la ejercida contra ella en ocasión de otro delito que puede tener como víctima también un varón como es el caso de un robo. En la violencia contra la mujer en una abrumadora mayoría el agresor es un conocido de la víctima, y en un alto porcentaje puede ser su pareja o ex pareja. Según datos del recientemente constituido registro de femicidios de la Corte Suprema de Justicia<sup>3</sup>, para el total de femicidios del año 2014, en el 59% el vínculo entre la víctima y el agresor es su pareja o ex pareja, el 34% son conocidos o familiares, y sólo un 7% es ejercida por extraños a su entorno (Oficina de la Mujer, 2015). Es decir, que en muchas ocasiones, en este tipo de fenómeno la mujer corre peligro en su círculo más cercano en el cual desarrolla su vida diaria. El femicidio es la última consecuencia de una larga cadena de situaciones de violencia contra la mujer que termina con su muerte. La Organización Panamericana de la Salud, afirma que **la violencia contra las mujeres es un problema de salud pública y de derechos humanos** (OPS, 2003). Asimismo, recolecta cada vez más pruebas sobre los resultados negativos para la salud causados por este tipo de violencia que trae aparejados trastornos en la salud reproductiva, enfermedades crónicas, consecuencias psicológicas, lesiones, discapacidad permanente y muerte.

En Argentina con la llegada de la democracia, a comienzos de la década de 1980, se instaló el tema en el país y fueron las organizaciones no gubernamentales las que crearon los primeros servicios de atención para mujeres víctimas de violencia, (Ynoub,

---

<sup>1</sup> Según Ley 26.485/2009.

<sup>2</sup> En el capítulo siguiente se ampliará la conceptualización de la violencia contra la mujer.

<sup>3</sup> Registro iniciado en el año 2014, ver Oficina de la Mujer, 2015.

1998). Más tarde, desde el Estado y en forma paulatina, se crearon planes de prevención y atención de la violencia contra la mujer en esferas como la jurídica, policial, educativa y salud. La prensa se hizo eco del problema y tanto los medios escritos como los televisivos le brindaron atención dando a conocer los casos más aberrantes convocantes del interés del público en general, pero también conformando investigaciones especiales y entrevistando a especialistas para el análisis y la difusión del tema. Esto dio lugar a que muchas mujeres requirieran de los servicios de atención identificándose a sí mismas como víctimas de situaciones de violencia. Si bien existen muchos aspectos por mejorar con respecto a la prensa, como el ajuste del lenguaje, el criterio de exposición de las víctimas y/o de la situación de violencia y la falta de información sobre las condenas que reciben los agresores<sup>4</sup>, el rol de la prensa fue muy importante para formar a la opinión pública en el sentido que se trata de un hecho repudiable y que debe ser condenado. Por otro lado, surgieron desde el ámbito internacional campañas específicas para prevenir y poner fin a este tipo de violencia que se replicaron en el país. Hasta no hace mucho tiempo en lugar de hablar de “violencia de género”, de “violencia contra la mujer” y/o de “femicidios”, se hablaba de “crimen pasional”, que tiene una connotación de doble victimización donde la mujer en algún punto es culpable de lo que le sucede justificando el crimen cometido. De igual modo contribuyó a la difusión de la temática las marchas del 3 de junio “Ni una menos” iniciadas por un grupo de mujeres que generaron una gran convocatoria a través de las redes sociales en el año 2015 y que se replicaron en todo el país, concentrando gran cantidad de población tanto de varones como de mujeres en las principales plazas, comprometiendo a las autoridades a contar entre otras demandas<sup>5</sup>, con un registro de femicidios<sup>6</sup> y con estadísticas de calidad. Esta marcha se volvió a repetir el mismo día del año 2016, con el mismo éxito que en su versión inicial. Existe una conciencia social que el problema no se restringe al ámbito privado sino que el Estado tiene que intervenir

---

<sup>4</sup> Deberían tener más presencia en los medios de comunicación las condenas a los agresores ya que podría tener un efecto reparador en las familias de las víctimas, y en la sociedad sería de algún modo ejemplificador, porque pareciera que los que cometen este delito no reciben ningún castigo.

<sup>5</sup> Una de las demandas fue disponer de estadísticas oficiales sobre la violencia contra la mujer.

<sup>6</sup> La Corte Suprema de Justicia se hizo cargo del reclamo e inauguró un registro oficial de femicidios, aportando los primeros datos al año 2014. Anteriormente el único dato disponible en cuanto a número de femicidios era provisto por el Observatorio de Femicidio “Adriana Marisel Zambrano”, coordinado por la Asociación Civil “La Casa del Encuentro” que utiliza como fuente de información, 120 diarios de difusión nacional y provincial y las agencias informativas Telam y DyN. Sistematizan información sobre muertes de mujeres a manos de sus parejas o ex parejas desde el año 2008.

para prevenir y erradicar este tipo de violencia así como también es su obligación brindarles protección a las víctimas.

Paralelamente a la mayor difusión se incrementó también la producción académica sobre la temática, abordando el fenómeno desde distintos campos científicos. Profesionales de la sociología, psicología, psiquiatría, historiadores, economistas, estadísticos se ocuparon del tema. La violencia contra la mujer es una problemática social que requiere ser abordada desde distintos aspectos. Uno de ellos es el punto de vista de su medición que es el objeto del presente estudio.

Se trata de un fenómeno que ocurre en todo el mundo, el Secretario General de Naciones Unidas en el año 2008 en ocasión del lanzamiento de la campaña “Unete para poner fin a la violencia”, llamó a los estados a que elaboren estrategias para recopilar información, datos y análisis de violencia contra las mujeres y las niñas (CEPAL, 2015). Tanto Naciones Unidas como CEPAL<sup>7</sup> y Banco Mundial produjeron material específico<sup>8</sup> para medir y conceptualizar el fenómeno, dando cuenta además de indicadores que deberían calcular los países para poder comparar la problemática a nivel internacional y regional.

El tema de investigación surge a partir de observar la necesidad que tiene tanto el gobierno como la sociedad de cuantificar este fenómeno de violencia contra las mujeres y de los problemas que emergen para emprender dicha acción. Las mujeres acuden por ayuda a distintos servicios de atención, muchos de los cuales registran los casos y generan estadísticas propias, a través de las cuales se puede observar que el fenómeno va en aumento, pero ante la falta de estadísticas oficiales es muy difícil tener un panorama cierto acerca de la evolución de la problemática. El único servicio de consulta telefónica gratuito y que cubre todo el territorio nacional es la recientemente creada línea 144 del Consejo Nacional de la Mujer que reportó la recepción de 31.728 llamadas en el primer trimestre del año 2016 mientras que se registraron 9.867 en el mismo período del año 2015, por lo que se triplicó la recepción de llamadas en el término de un año, (Consejo Nacional de la Mujer, 2016 a). La violencia contra la mujer es un atentado frente al derecho humano de vivir una vida libre de violencia. Es

---

<sup>7</sup> Organismos como CEPAL también dictaron cursos virtuales sobre “Medición de la violencia contra la mujer”, tuve oportunidad de participar de la primera versión del mismo en el segundo semestre del año 2015.

<sup>8</sup> Ver bibliografía del capítulo 2, Naciones Unidas (2006) Naciones Unidas (2007); Naciones Unidas (2010), Naciones Unidas (2013), Naciones Unidas (2013 b), Cepal (2014).

por eso que resulta de fundamental importancia estudiar sus causas, las formas que adquiere, las consecuencias en la salud de las mujeres víctimas y en sus hijos, para brindar herramientas cuantitativas y cualitativas para la elaboración y aplicación de políticas públicas para su prevención, tratamiento y erradicación.

La tesis aborda la cuestión de la medición de la violencia contra la mujer y tiene por objetivo analizar los registros administrativos existentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), para ser utilizados como fuente de datos para medir el fenómeno. Se desarrolló un trabajo cualitativo a través de la realización de entrevistas a informantes clave de los principales servicios que atienden y registran víctimas, además se analizaron y compararon los instrumentos de registro con sus variables y categorías; para dar cuenta de los obstáculos en la utilización de esta información con fines estadísticos para luego efectuar recomendaciones para que dicha información pueda ser utilizada para cuantificar la problemática. El trabajo está organizado en 7 capítulos. En el primer capítulo se identifica el problema, expongo mi interés en el mismo y se plantean los objetivos de la investigación. Además se explicita el marco legislativo internacional y la legislación argentina sobre la temática. En el capítulo siguiente se desarrolla el marco conceptual que toma en consideración los conceptos involucrados en la temática. Se abordan conceptos insoslayables para la comprensión de la violencia contra la mujer y se explican las diferencias conceptuales de los siguientes términos: violencia de género, violencia contra la mujer, y violencia doméstica, que en general, se utilizan en forma indistinta. En el capítulo 3 se avanza sobre la operacionalización de la violencia contra la mujer, se describen las formas de medir el fenómeno, por medio de encuestas y registros administrativos, observando las ventajas y desventajas en la utilización de ambas fuentes de información. Asimismo se resume la experiencia internacional en torno a la utilización de los datos administrativos para medir la problemática. También se presenta la información estadística disponible en CABA sobre la violencia contra la mujer. En el capítulo 4 se presenta la metodología aplicada y se describe el trabajo de campo. En el capítulo 5 se exponen los resultados producto de las entrevistas, que se organizan en tres aspectos: institucionales, técnicos en relación con los datos y culturales. En el capítulo 6 se analizan comparativamente las variables y categorías que recolectan las instituciones por medio del estudio de los instrumentos de captación de datos de los organismos visitados. Finalmente, en el último capítulo se presentan las reflexiones finales y las recomendaciones para que

puedan aprovecharse los registros administrativos como insumo para medir la violencia contra las mujeres en el ámbito de CABA.

### **1.1. Identificación del problema:**

El problema concreto de investigación se relaciona con la imposibilidad que tiene Argentina de dar cuenta sobre la magnitud de la violencia contra la mujer. Hasta el momento, no existen estadísticas oficiales que provean información sobre la problemática. Hubo intentos de medición a través de la realización de una encuesta telefónica específica de parte del Ministerio de Justicia de la Nación cuyos resultados se publicaron en enero del año 2016, la misma se aplicó a una pequeña muestra de población, se entrevistaron a 1.221 mujeres residentes argentinas entre 18 y 69 años<sup>9</sup>. Por otro lado, tampoco se ha realizado un aprovechamiento de los registros administrativos de los distintos servicios de atención a la víctima.

En ese sentido es interesante destacar dos cuestiones, por un lado el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) firmó un convenio con el Consejo Nacional de las Mujeres (CNM), en el año 2012, para generar estadísticas sobre la violencia contra la mujer. En principio solicitaron al organismo productor de estadísticas la aplicación de una encuesta específica, en lugar de eso, la Dirección del INDEC realizó un acuerdo para explotar los registros administrativos existentes. Para ello se conformó un equipo multidisciplinario que involucró a distintas direcciones del organismo para trabajar con los registros provenientes de los servicios que atienden víctimas a nivel nacional, provincial y municipal. El proyecto está aún en sus inicios, todavía no todos los organismos han cedido sus bases de datos al INDEC y no cuenta aún con los servicios más relevantes, es decir, aún se está lejos de contar con una cobertura total de la información.

Por otro lado, cada organismo o servicio publica sus propias estadísticas con características propias y son difíciles de armonizar entre sí. En consecuencia, existen pocos datos, desarticulados, dispersos, incompletos, inconsistentes e incomparables, es decir, la información existente no está sistematizada.

---

<sup>9</sup> Entre las temáticas relevadas se destacan; violencia física, sexual, sobre el agresor si se trata de su pareja actual o ex pareja, violencia psicológica de la pareja actual, frecuencia de la violencia, factores de riesgo como consumo de alcohol y drogas en el agresor, consecuencias del hecho de violencia en la salud de la mujer y respuestas de los servicios de atención. Para más información, consultar la base de datos, el diccionario y el informe preliminar, en <http://www.jus.gob.ar/areas-tematicas/estadisticas-de-politica-criminal/encuesta-sobre-violencia-contra-las-mujeres.aspx>.

Contar con datos sobre violencia contra la mujer es necesario no sólo para visibilizar el problema y observar su magnitud sino también para definir políticas públicas que incluyan la prevención, atención y seguimiento a la víctima. Si no se sabe de cuántos casos hablamos, dónde se localizan con mayor frecuencia, cuál es la población más vulnerable y que formas adquiere la violencia entonces, no se puede ser eficiente con la cantidad y calidad de servicios requeridos.

Al carecer de estadísticas de este tipo de violencia no se sabe si aumentaron los casos en forma fehaciente, si hay mayor conocimiento social entonces las víctimas y familiares denuncian más por estar en alerta dado el conocimiento sobre la temática.

Además es importante dar cuenta de los problemas que surgen al realizar la medición de la problemática, en ese sentido, este trabajo constituye un aporte que revela los problemas referidos a la utilización de la información proveniente de los registros administrativos en CABA.

## **1.2. Mi interés en el tema:**

A partir de la firma del convenio entre el INDEC y el Consejo Nacional de las Mujeres para la realización del Registro Único de Casos de Violencia contra la Mujer (RUCVM) en el año 2012, formo parte del equipo conceptual<sup>10</sup> en el Instituto de Estadística, en el marco de este Convenio que derivó en la conformación de un equipo de profesionales provenientes de distintas disciplinas. Anteriormente estuve trabajando por más de una década en el organismo, diseñando, calculando, actualizando y analizando indicadores de género, observando el vacío estadístico existente con respecto a la temática de violencia contra la mujer, el hecho de formar parte del equipo conceptual me hizo ver de qué modo podrían aprovecharse los registros administrativos con fines estadísticos. Me interesó saber el estado de los registros administrativos de los principales servicios que atienden casos de víctimas de violencia contra la mujer de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), dado que, desde la coordinación del registro del INDEC se decidió no incluir los datos de los servicios de esta jurisdicción. Esta decisión tiene que ver con el contexto político entre los años 2012 y fines del 2015, en el cual el gobierno Nacional y el gobierno de CABA tenían distintos signos políticos. A fines del año 2015,

---

<sup>10</sup> Las actividades que realizo en el INDEC referidas al RUCVM se relacionan con establecer las conceptualizaciones generales y particularmente las referidas a las variables y sus categorías, definir los indicadores derivados del registro con sus definiciones conceptuales y operacionales, proponer medidas de control de calidad de las bases que se reciben, participar de las reuniones interinstitucionales. Asimismo, diseñar y realizar procesamientos de la información disponible y redactar los informes analíticos de los aspectos mencionados.

esa situación cambió porque tanto nación como CABA son gobernados por el mismo partido político en ese sentido, cabe esperar que se reanude el vínculo estadístico existente entre ambas jurisdicciones, en este momento<sup>11</sup> recién se están estableciendo contactos interinstitucionales para revertir la situación planteada. Este contexto hizo que pusiera el foco en esta unidad jurisdiccional, para saber con qué estadísticas de violencia contra la mujer cuenta esta unidad geográfica y cual es su calidad. Tuve varias motivaciones para indagar sobre esta temática, la primera era tratar de observar cuáles eran los impedimentos para contar con estadísticas sobre violencia contra la mujer, la segunda era saber cuáles eran los principales servicios que disponía la mujer de CABA<sup>12</sup> para acceder a la atención sobre la problemática, la tercera, me interesaba conocer las características del registro de esos servicios, con qué estadísticas contaban y cuál era su calidad, la cuarta, deseaba elaborar recomendaciones que sean de utilidad para aprovechar los registros que toman los servicios como un aporte para elaborar estadísticas sobre violencia contra la mujer.

Esta problemática tiene como marco distintos hitos legislativos que se detallan seguidamente.

### **1.3. Marco Legislativo Internacional:**

La puesta en agenda del problema realizó un largo recorrido, que tuvo como marco jurídico los acuerdos internacionales como la “Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Mujeres”, (CEDAW) firmada en 1979, ratificada por Argentina en 1985 e incorporada a su Constitución Nacional en 1994. Constituyó un hito significativo en el espacio internacional la Recomendación General N° 19 del año 1992 de CEDAW, donde consta que “la violencia contra la mujer es una forma de **discriminación** que impide gravemente el goce de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre”.

En el año 1993, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la “Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres”, reconociendo que la misma constituye una **violación de los derechos humanos**, y un elemento central de desigualdad y discriminación.

---

<sup>11</sup> Noviembre de 2016.

<sup>12</sup> Servicios tanto Nacionales como propios de CABA.

En el ámbito regional, La Asamblea General de los Estados Americanos (OEA) aprueba en el año 1994 la "Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer", conocida como, "La Convención de Belem Do Pará" que define la violencia contra la mujer como "cualquier acción o conducta basada en su género, que causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual y/o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado, destacando que no es el ámbito físico donde se realiza la violencia el que la define sino las **relaciones de poder** que se producen y la naturaleza de las relaciones interpersonales de las víctimas con sus agresores". Su preámbulo rescata la declaración de Naciones Unidas reconociendo que la violencia contra las mujeres es una **violación a sus derechos humanos**. Es el primer instrumento a **nivel regional** que hace reconocimiento expreso en este sentido. En esta Convención se fijan las obligaciones y compromisos que deben asumir los Estados que la ratifiquen entre éstas, establece que deben garantizar la investigación y la recopilación de estadísticas y toda información necesaria para conocer las causas, consecuencias y frecuencia de la violencia así como la efectividad de las medidas adoptadas. En el año 1996 la Convención es incorporada al derecho Argentino mediante la ley 24.632, que al ser ratificada por el Congreso, sus disposiciones son de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional.

Todos los países de América Latina tienen aprobadas Leyes sobre violencia contra la mujer, que se establecieron a partir de mediados de la década de los noventa, en Anexo 1 se presenta un cuadro con la legislación por país y año de sanción.

#### **1.4. Legislación Argentina:**

En virtud de los compromisos asumidos por el Estado Nacional al ratificar los tratados y convenciones internacionales, comenzó a incluirse el tema en la agenda de la legislatura nacional y también en las provinciales, lo cual dio como resultado la sanción de un conjunto de leyes que comenzaron a tratar la violencia contra las mujeres como un atentado contra el ejercicio pleno de sus derechos.

La evolución legislativa que ha tenido en Argentina la problemática de la violencia contra la mujer se puede diferenciar en tres etapas (Buompadre, 2013). La primera en la cual se pone el énfasis en los casos de malos tratos en el ámbito familiar sin distinción de género de la víctima, es la característica de la Ley N° 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar, aprobada en el año 1994. El propósito de la Ley es "proteger a las

personas frente a las lesiones o malos tratos físicos o psíquicos infligidos por parte de algún/nos integrantes del grupo familiar al que pertenecen”. Constituye un aporte importante en el reconocimiento de la violencia familiar como una violación de los derechos humanos y por lo tanto, requiere la intervención del Estado. Una de sus contribuciones fue la creación de centros de atención y asesoramiento a las víctimas de violencia física o psíquica, los cuales deberán ser atendidos por profesionales idóneos en el tema de violencia familiar. Entre sus innovaciones reconoce como grupo familiar no sólo al originado en el matrimonio sino también a las uniones de hecho, instaurando además, la obligatoriedad de realizar la denuncia de parte de los profesionales de la salud, de la educación u otros cuando se trate de menores, incapaces, ancianos o discapacitados y posibilita al establecer la denuncia, que el juez dictamine medidas cautelares para proteger a las personas en situación de violencia, tales como la exclusión del hogar del agresor o la no aproximación del mismo a la víctima y a su grupo familiar. Esta ley significó llevar al ámbito político una cuestión que quedaba oculta al interior de los hogares y permitió ubicar esta temática como prioritaria para las mujeres. No obstante recibió críticas de organizaciones feministas al considerarla “ciega al género”, ya que cualquier miembro del hogar puede ser víctima de este delito (Anderson, 2002).

La repercusión de la Ley 24.417 en las provincias fue bastante disímil. Algunas ya contaban con leyes para proteger a las víctimas de violencia familiar como el caso de Tierra del Fuego desde el año 1992, en otras existían sólo reformulaciones del Código de procedimientos en materia penal. Durante la década del 2000 en casi todas las provincias se dictaron leyes y normas de procedimiento provinciales para sancionar la violencia familiar<sup>13</sup>.

Sanz explicita que en las décadas del ochenta y noventa se reformaron varias Constituciones provinciales que directa o indirectamente tienen cláusulas referidas a la violencia familiar. Entre ellas, la Constitución de CABA del año 1996 es, según la autora la que mejor recepciona el tema, (Sanz, 2002:16):

*"La ciudad incorpora la perspectiva de género en el diseño y ejecución de sus políticas públicas y elabora participativamente un plan de igualdad entre*

---

<sup>13</sup> Para ampliar sobre las leyes de violencia familiar y/o contra la mujer sancionadas en las provincias consultar Sanz, (2002).

*varones y mujeres. (...) provee a la prevención de violencia física, psicológica y sexual contra las mujeres y brinda servicios especializados de atención". (art. 38°).*

Como precursoras de la adhesión a la ley 26.485 que se menciona en el párrafo siguiente, CABA sancionó en el año 2003 la ley N° 1.265 de violencia familiar cuyo objetivo es establecer procedimientos para la protección y asistencia a las víctimas de violencia familiar y doméstica, su prevención y la promoción de vínculos libres de violencia. Posteriormente en el año 2005, se sancionó la ley 1.688 que define las acciones para la asistencia integral de las víctimas de violencia familiar sean mujeres, varones, niños, niñas, adultos mayores y discapacitados. En su título III menciona la creación de un registro de víctimas de violencia familiar en el ámbito de la secretaría de Desarrollo Social del gobierno de CABA, actividad que hasta el momento no se concretó y entre sus premisas menciona, en su artículo 25, que los profesionales intervinientes deben comunicar al registro los casos que recibieren, informando los datos de las víctimas siempre mediando el consentimiento previo de la misma.

La segunda etapa representa un paso importante en prevenir, sancionar, y erradicar la violencia contra las mujeres. En el año 2009 fue promulgada la Ley Nacional N° 26.485 de “Protección Integral para Prevenir, Sancionar, Erradicar la Violencia contra las mujeres en los ámbitos en que se desarrollen sus relaciones interpersonales”, estableciendo los principios rectores que deben ser observados, entre los que menciona: la adopción de medidas tendientes a sensibilizar a la sociedad promoviendo valores de igualdad y deslegitimación de la violencia contra las mujeres, la asistencia integral y oportuna de las mujeres que padecen cualquier tipo de violencia asegurándoles el acceso gratuito, rápido, transparente y eficaz a servicios creados a tal fin, así como promover la sanción y reeducación de quienes ejercen violencia. Esta ley contempla diversos tipos y modalidades de violencia que no excluye la doméstica o familiar pero tampoco se limita a ésta, es superadora de la ley anterior referida exclusivamente a la violencia familiar. Esta normativa tiene como antecedente más inmediato la mencionada Convención de Belém do Pará, y “circunscribe su arco protector exclusivamente a la mujer, instalando la problemática de género en el centro del debate” (Buompadre, 2013: 4). Esta ley también incluye entre sus postulados la elaboración de estadísticas de violencia contra la mujer, su análisis y difusión periódica en coordinación con los ministerios y secretarías competentes, (artículo 9, incisos: k,l,m,n). Mediante el boletín

oficial del 3 de agosto del año 2012 la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires **adhiera** a la Ley Nacional 26.485 de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

La tercera etapa de este proceso legislativo comienza con la incorporación de delitos de género al Código Penal (Buompadre, 2013). En el año 2012 se reformuló el código penal<sup>14</sup> imponiendo “reclusión perpetua a quien matare a su cónyuge, ex cónyuge, o a la persona con quien mantiene o ha mantenido una relación de pareja, mediando o no convivencia”, es una aproximación a la figura de femicidio que constituye la forma más extrema de violencia contra las mujeres.

A continuación se exponen los interrogantes y los objetivos del trabajo de investigación.

## **2. Preguntas de investigación:**

¿Qué información contienen los registros sobre casos de violencia contra las mujeres que recolectan actualmente los servicios de atención a la víctima en el ámbito de CABA? ¿Cuál es la calidad de la información que contienen? ¿Qué características deberían reunir los datos administrativos relevados por las instituciones que brindan asistencia para que puedan convertirse en datos estadísticos?

## **3. Definición de objetivos:**

### **3.1. Objetivo general:**

*Analizar la situación de los registros existentes de violencia contra la mujer de los principales servicios de atención en CABA y efectuar recomendaciones para que los mismos sean aprovechados para su medición.*

### **3.2. Objetivos Específicos:**

1. Caracterizar las instancias e instrumentos de recolección de los datos.
2. Efectuar un diagnóstico sobre los contenidos (variables y categorías), y procedimientos de aplicación de los registros en las diferentes instituciones.

---

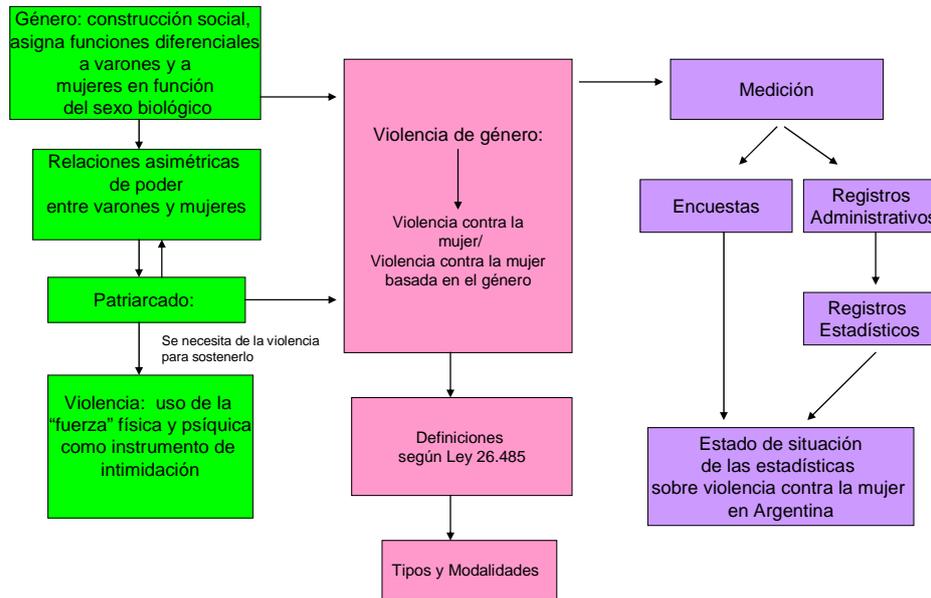
<sup>14</sup> Se modificó el artículo 80 del Código Penal.

3. Detectar los problemas técnicos y culturales en la recolección del dato, procesamiento y difusión. Dar cuenta de los factores que obstaculizan el registro de la violencia contra la mujer en los servicios de atención de CABA.
4. Formular parámetros de calidad en el relevamiento, almacenamiento y el tratamiento de los datos para los organismos receptores de víctimas.

## **CAPÍTULO 2: Marco conceptual**

En este apartado se desarrollan los términos involucrados en el trabajo de tesis. Se relacionan los aspectos teóricos sobre la violencia contra la mujer y los conceptos que aportan al entendimiento de por qué es un fenómeno social que requiere de visibilización y atención. En el capítulo siguiente se tratarán los conceptos que se refieren a la medición de la problemática que forman parte del aspecto sustantivo del trabajo de investigación dado que se analizan las instituciones, que en el ámbito de CABA, prestan servicio a mujeres víctimas y registran sus acciones. En la siguiente figura se observan las relaciones entre las definiciones teóricas y la medición de la violencia contra la mujer.

**Figura 1. La medición de la violencia contra la mujer: conceptos involucrados**



**Fuente:** Elaboración propia.

Como paso previo para comprender qué se entiende por violencia contra la mujer y diferenciarlo de otros términos que se utilizan en su lugar, se definen a continuación algunos conceptos ineludibles para su comprensión.

## 2.1. El género:

En primera instancia, es insoslayable hacer la distinción entre sexo y género, el sexo es biológico, nacemos varones o mujeres según las características diferenciales del aparato reproductivo.

El género en cambio, se refiere a valores, actividades, creencias, formas de comportarse y actitudes que culturalmente se le asignan a la mujer y al varón, que son socialmente aceptados. Según Oakley (en Rodríguez, 1998: 3), “el género es una construcción sociocultural, mientras que el sexo se refiere a las características anatomofisiológicas, hormonales y cromosómicas de los seres humanos”. Giddens, (1998: 131) realiza claramente la distinción entre sexo y género, “mientras que el sexo hace referencia a las diferencias físicas el género alude a las de tipo psicológico, social y cultural entre hombres y mujeres”.

Es a partir de las diferencias sexuales que se establecen los roles de género, los atributos sociales, económicos, jurídicos y políticos, los estereotipos, las pautas de comportamiento que conforman la identidad de hombres y mujeres, (Rodríguez, 1998: 3). Históricamente a la mujer se le asignó un rol y al varón otro, a la primera le correspondía el cuidado de los hijos, de la casa, y todo lo relativo a lo doméstico con injerencia solo puertas adentro del hogar, es decir en la “esfera privada”. La vida pública, el trabajo fuera de la casa, los asuntos políticos y ciudadanos les correspondía a los varones quienes además tenían la potestad de dirigir la vida familiar incluyendo a su cónyuge e hijos. El ingreso por parte del Estado al dominio privado solo tuvo lugar en años recientes, con la obligación que tiene de proteger a todos los ciudadanos de la violencia que se produce también en el ámbito del hogar.

Para explicar lo que subyace en la dominación del varón sobre la mujer, Bourdieu (2000:12) desarrolla el concepto de habitus en tanto:

*“matriz de todas las percepciones, pensamientos y acciones del conjunto de los miembros de la sociedad y en tanto fundamento indiscutido porque se halla situado fuera de las tomas de conciencia y del examen, de una representación androcéntrica de la reproducción biológica y de la reproducción social”,*

Y es fundamento de la naturalización de la división sexual del trabajo y de la división del trabajo sexual (en ambos casos el hombre es el ser superior y la mujer se somete). De este modo, las actividades propias de varones y de mujeres tienen su anclaje en las percepciones, identidades, acciones arraigadas en el ser humano y sobre las cuales no se reflexiona, se asumen como “naturales”, como si fueran propias de la constitución biológica de las personas”. Según Lamas (2000:21) “se requiere de una labor constante de crítica para revisar los habitus que, asumidos sin cuestionamiento, troquelan nuestras vidas y nutren los estereotipos de género vigentes”.

Para Scott, (1996:268), la utilización de la palabra género en referencia a los estudios históricos sobre las mujeres se emplea para designar “las relaciones sociales entre sexos, su uso explícito rechaza las explicaciones biológicas”. Para la autora “el género es 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”, es decir, a partir de la diferenciación biológico/anatómica es que se funda la categoría

género y por la asignación de lo que se espera se comporten varones y mujeres es que hay una relación de poder implícita, el género es un **concepto relacional**, se refiere a relaciones de poder, de un género por sobre otro.

Según la conceptualización de Lamas (2007: 2),

*“el género es el conjunto de ideas, representaciones, prácticas y prescripciones sociales que una cultura desarrolla desde la diferencia anatómica entre mujeres y hombres, para simbolizar y construir socialmente lo que es propio de los hombres (lo masculino) y propio de las mujeres (lo femenino)”.*

Por lo hasta aquí planteado se observa que las diferencias entre varones y mujeres tienen que ver con la cultura, con lo que cada sociedad le asigna a cada sexo, esta asignación no es igualitaria para varones y mujeres sino que existe una relación de subordinador / subordinado es decir, “las características anatómicas y biológicas **justifican** las desigualdades sociales, coloca el foco en la subordinación política, económica, cultural, emocional, subjetiva y erótica del género femenino con respecto al masculino”, (Fernández, 2001:7).

El orden de género socialmente institucionalizado impacta no sólo en las relaciones familiares y de parentesco sino en la asignación de los recursos, el acceso a los bienes económicos, sociales y culturales. Kelly en Scott (1996: 276), afirma que el sistema económico interactúa con el sistema de género, ninguno es causal pero “operaron simultáneamente para reproducir las estructuras socioeconómicas dominadas por el varón de un orden social concreto”. Lamas (2007), afirma que las relaciones de género estructuran la economía y agrega además la dimensión psíquica, explicando que el género implica también procesos psíquicos con toda la complejidad que conlleva.

### **2.1.1. Objeciones a la dicotomía sexo/género:**

Algunas autoras como Bonder, (1998) o Anderson, (2002), critican el binarismo sexo/género que junto con otras categorías como patriarcado, esfera privada versus pública están sujetas a críticas y transformaciones permanentes. Bonder cuestiona que al colocar el género como sinónimo de mujer y como categoría única y deshistorizada se ignora la heterogeneidad de las mujeres dentro de la misma. Continuando con su razonamiento, da cuenta de la existencia de esa heterogeneidad y su articulación según el contexto con otras posiciones sociales como etnia, clase, edad, orientación sexual,

etc. En el mismo sentido, tanto Scott (1996) como Lamas (2007) apoyan la idea que para tener una visión de igualdad con respecto al género hay que integrarlo con otros conceptos como clase social, edad y condición étnica.

### **2.1.2. El Patriarcado:**

Para comprender la violencia contra las mujeres es necesario conceptualizar otra dimensión como es el patriarcado, para Rico (1996: 9), la violencia de género tiene su **fundamento en el patriarcado** y se trata de un sistema simbólico que determina un conjunto de prácticas cotidianas concretas que niegan los derechos de las mujeres, en donde persiste el desequilibrio e inequidad entre los sexos. Alvarez (2005), indica que desde el feminismo radical surgió el concepto de patriarcado, que es “un sistema de dominación basado en el sexo/género” y es independiente de otros sistemas de dominación. Hunnicutt (2009: 557), define el patriarcado como “arreglos sociales que privilegian a los varones”, según el autor, existen sistemas patriarcales a nivel macro (burocracias, gobierno, ley, mercado, religión) y a nivel micro (familias, organizaciones, parejas). Pateman define el sentido literal de patriarcado como “el gobierno de los padres” y se interroga si “las relaciones patriarcales se encuentran primariamente en la familia o si la vida social como un todo está estructurada por el poder patriarcal”, (1995:32). La autora define tres tipos de patriarcado que no son excluyentes entre sí, tradicional, clásico y moderno, originados en distintos momentos históricos (siglos XIX, XVII y XX; en forma respectiva), y se relacionan con el poder político, es decir, el poder del padre es el estado que brinda protección a sus hijos a cambio de obediencia. Pateman observa que suele olvidarse el origen del patriarcado en el cual el varón y la mujer contraen matrimonio y son esposos antes que padres y madres, y asegura que “el derecho conyugal queda subsumido bajo el derecho del padre”, (1995:42). Pateman en “El contrato sexual” remite el patriarcado a la existencia de un contrato en el cual “el varón suministra el soporte económico y la protección a cambio de subordinación de parte de la mujer en todos los aspectos, y de sus servicios sexual y doméstico gratuitos”, (1995:47). Tiene además, su fundamento en la naturaleza suponiendo que la función natural de las mujeres consiste en la crianza de los hijos/as, lo que las coloca en un papel doméstico y subordinado en el orden de las cosas, (Pateman, 1996). De acuerdo a Jelín (1994:9), en una familia patriarcal tradicional el poder del hombre se manifiesta de diversas maneras, inclusive en forma

de violencia física. La autora agrega una explicación interesante sobre las causas de la violencia doméstica: argumenta que la dominación patriarcal es puesta en cuestionamiento por el cambio de posición social de la mujer debido a la urbanización y a la modernización, “el lugar del varón queda desdibujado, la bases de su autoridad desgastadas”, frente a esto, una de las soluciones es imponer su voluntad a los miembros de la familia de modo autoritario y violento, **utilizando la violencia física y también psicológica como modo de mantener la subordinación** de los demás miembros de la familia. Alberdi y Matas (2002:5), explican la violencia contra las mujeres como el quiebre del orden patriarcal por cuestionamiento de las mujeres y de otros miembros de la familia, éste pierde legitimidad y es cuando la violencia contra las mujeres comienza a hacerse visible. Agregan las autoras que a pesar que el patriarcado ha perdido legitimidad aún está vigente.

En otro sentido, Hunnicutt (2009), si bien expone críticas a la relación entre el concepto de patriarcado y de violencia contra la mujer,<sup>15</sup> para él la violencia contra la mujer es producto de arreglos patriarcales sociales e ideológicos sustentados y reforzados por otros sistemas de dominación. Las variedades de patriarcados y de victimización contra la mujer se interpretan superponiendo jerarquías tales como la raza, la clase y la edad, observando cómo esas jerarquías funcionan juntas.

Para Fríes y Hurtado (2010:14), “la violencia contra la mujer constituye un dispositivo eficaz y disciplinante de las mujeres en su rol subordinado y es por lo tanto, un componente fundamental en el sistema de dominación, no un mero acto de abuso individual”. Para Millet, (1975) en Alvarez (2005), la sociedad patriarcal no sería eficaz, no ejercería un control suficiente de no contar con “el apoyo de la fuerza” que no constituye solamente un elemento de emergencia sino que es un **instrumento** de intimidación constante.

---

<sup>15</sup> Hunnicutt establece cinco críticas al patriarcado utilizado como categoría explicativa de la violencia contra las mujeres. Las críticas son: i) el concepto simplifica las relaciones de poder, ii) el término patriarcado implica un “falso universalismo”, iii) el modo en que el concepto de patriarcado ha sido utilizado ha ignorado las diferencias entre hombres, poniendo a los hombres en un grupo singular, iv) la teoría del patriarcado no puede explicar la violencia de las mujeres o de los hombres en contra de los hombres, v) este concepto no nos puede ayudar porque solamente unos pocos hombres usan la violencia contra las mujeres en sociedades consideradas patriarcales.

A través de la literatura sobre la temática, se observa que la violencia contra la mujer es una herramienta fundamental para el sostenimiento del patriarcado y para asegurar su continuidad, a pesar que es interpelado y puesto en cuestión sigue vigente en nuestros días y profundiza las relaciones desiguales de poder entre varones y mujeres. De todos modos, hay que preguntarse, ¿qué otras variables individuales y sociales tienen lugar para que la violencia contra la mujer esté socialmente legitimada? Si bien todos los varones y mujeres nacen y se desarrollan en ambientes en mayor o en menor medida patriarcales, sin embargo, no todos los varones ejercen violencia contra las mujeres, ni todas las mujeres son dominadas. De todos modos, se podría aventurar que todas las mujeres en alguna circunstancia de su vida fueron víctimas de algún tipo de violencia basada en el género.

## 2.2. ¿Qué es violencia?

En sentido general, y tomando en cuenta el diccionario de sociología, (Giner y otros, 1998: s/n) se define la violencia como: “una interacción social, como resultado de la cual hay personas o cosas que resultan dañadas de manera intencionada, o sobre las cuales recae la amenaza creíble de padecer quebranto. En todo acto de violencia hay un componente físico y un componente psicológico, implica el ejercicio del poder de una de las partes sobre la otra parte en contra de su voluntad. El término violencia remite al concepto de fuerza, a partir de esta aproximación para Corsi (1994), la violencia implica siempre el uso de la fuerza para producir un daño y para hacer uso del poder. El autor especifica que se utiliza la violencia como intento de doblegar la voluntad del otro, de anularlo, precisamente en su calidad de otro.

Matas y Alberdi (2002) expresan que la violencia tiene dos condiciones fundamentales y son: la instrumentalidad y la intencionalidad, la primera no se refiere solamente a las armas sino también a los gestos, a las palabras y muchas otras formas de expresión que logran hacer daño. La intencionalidad significa hacer un daño de forma premeditada y/o voluntaria, es lo opuesto a un hecho casual o accidental.

Para que tenga lugar la conducta violenta tiene que existir un **desequilibrio de poder** que puede estar definido culturalmente o por el contexto como en el caso de la violencia contra las mujeres. El objetivo último de la conducta violenta es someter al otro mediante el uso de la fuerza. “Las conductas violentas de muchos hombres pueden

explicarse como formas de establecer, reestablecer o retener el control sobre una persona o situación”, (Kivel 1992 en Rodríguez, 1998:5 ).

Desde una perspectiva psicoanalítica, Meler (2005: 9) explica que la violencia contra las mujeres es de algún modo “la puesta en escena del violentamiento subjetivo padecido y autoinfligido por muchos varones para lograr una identidad viril y alejada de su lado femenino” representado por su pareja mujer. La autora explica que “no ser mujer, no ser afeminado y no ser débil como los niños pequeños, son preocupaciones frecuentes entre los varones”. Para la autora esto significa un drama cuyo origen no es endógeno, sino que, por el contrario “se origina en un sistema colectivo y transcultural de representaciones y valores”. Es decir, que aunque se trate de casos individuales tienen un anclaje muy importante en la mirada social, en lo que la sociedad espera que sean los hombres, viriles, dominantes, agresivos en contrapartida de las mujeres que representan la fragilidad, debilidad y dependencia. En este último sentido, Meler afirma que “la feminidad tradicional hace a muchas mujeres vulnerables ante la violencia, en especial la violencia de género”.

### **2.3. Violencia basada en el género:**

Según la definición dada por UNICEF (2012:26), “la violencia de género es aquella que se ejerce contra otra persona debido a su género y puede ser mujer, travesti, etc”. Especifica que cuando una mujer agrede a un varón en general no lo hace por motivos de género, sino basándose en otras razones, “no es el género varón lo que habilita o da lugar a la agresión; de manera contraria a lo que ocurre con la agresión de un varón hacia una mujer”. Sin embargo, CEPAL (2015:9) precisa que “la violencia de género ocurre por desigualdades estructurales que ubican a las mujeres en el lugar de subordinadas” y agrega que también los hombres pueden ser víctimas de este tipo de violencia si se encuentran en posición de subordinación, los hombres también pueden sufrir acoso por ejemplo de parte de jefas mujeres. Para Rico, (1996:8) la violencia de género se caracteriza por enmarcarse en el patriarcado como un sistema simbólico que establece un conjunto de ideas y prácticas cotidianas que vulneran los derechos de las mujeres y “la diferencia entre este tipo de violencia y otras formas de agresión y coerción estriba en que en este caso **el factor de riesgo o de vulnerabilidad es el solo hecho de ser mujer**”.

Para Bourdieu, (2000:6) la violencia simbólica constituye lo esencial de la dominación masculina y tiene de los dominados una forma de adhesión no reflexiva que proviene de la “naturalización” de esquemas de poder arraigados muy profundamente (en el inconsciente, en las estructuras simbólicas y en las instituciones de la sociedad) y “con frecuencia inaccesibles a la toma de conciencia reflexiva y a los controles de la voluntad”.

#### **2.4. Violencia contra la mujer:**

La complejidad de la problemática ha planteado cuestiones terminológicas que aún no han sido consensuadas en su totalidad. Es necesario delimitar con la mayor exactitud posible los términos que con asiduidad se toman en distintos ámbitos y en algunas ocasiones se interpretan como sinónimos, “violencia de género”, “violencia contra las mujeres”, “violencia doméstica”, “violencia familiar o intrafamiliar”.

Cuando se habla de violencia contra la mujer no hay que dar por sobreentendido que se habla de lo mismo. Es importante explicitar el alcance del concepto y plantear los términos que se usan en forma indistinta tanto en ámbitos académicos, como en los medios de comunicación y también en los servicios que atienden víctimas. En este último sentido, cobra importancia sustantiva la rigurosidad de los términos porque de la conceptualización utilizada va a depender el tipo de asistencia que se brinda, la población objetivo de la atención y por supuesto, la estadística derivada de la misma.

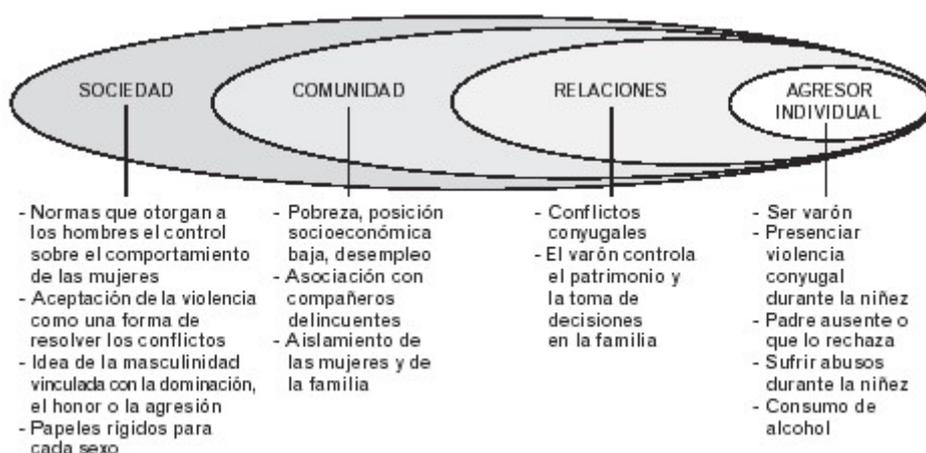
En el trabajo de investigación se tomó en consideración la definición de la Ley 26.485 por entender que es la definición más abarcativa y superadora con respecto a la ley anterior de protección de violencia intrafamiliar N° 24.417, referida tan sólo a una de sus modalidades. La Ley 26.485 define en su artículo 4° la violencia contra la mujer como, “toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes. Se considera violencia indirecta, toda conducta, acción, omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón”.

La violencia contra la mujer es una de las formas de violencia de género, sin dudas la más frecuente. En este trabajo se utiliza el **término violencia contra las mujeres** en sintonía con la ley de protección integral.

### 2.4.1. La violencia contra las mujeres como fenómeno multicausal: El modelo ecológico:

Como se dijo, la violencia contra la mujer es un fenómeno complejo y multi causal, generado por factores sociales, económicos, psicológicos, jurídicos, culturales y biológicos. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2005), existen además factores de riesgo como el alcoholismo, la droga dependencia, la pobreza, el desempleo y el hecho de haber sufrido o presenciado situaciones de violencia en la infancia contribuyen a aumentar los casos y su severidad. Esta organización propone un modelo ecológico tomado de Heise, Ellsber y Gottemoeller, quienes graficaron la interrelación de la multiplicidad de factores que causan la violencia de la pareja.

**Figura 2. Modelo Ecológico de factores asociados con violencia infligida por la pareja.**



**Fuente:** Heise, Ellsberg, y Gottemoeller 1999, en OPS 2005.

En el gráfico se observan distintos niveles en los cuáles las personas actúan y desarrollan sus vidas y se encuentra un entramado de factores que promueven la violencia contra la mujer, la intensifican o la justifican. El patriarcado como sistema social en el cuál el padre o esposo controla la vida y los recursos económicos del resto de la familia poniendo en un lugar subordinado a las mujeres, cuando ésta transgrede

el orden dado puede dar lugar a la violencia. El uso de la violencia para afirmar la masculinidad y para resolver conflictos, la propia historia familiar y la presencia de adicciones no son piezas sueltas sino que se amalgaman en una idea social aún subyacente que admite la violencia contra las mujeres, que les quita el derecho fundamental de tener el control de sus vidas y de sus recursos, y de vivir una vida libre de violencia. La violencia contra la mujer no es un problema individual, que ocurre rara vez, a partir de conductas enfermizas, es un problema social, donde se naturaliza la subordinación de la mujer, y no sucede sólo en el ámbito doméstico, aunque según datos estadísticos provenientes de otros países, pareciera que es el lugar de ocurrencia más frecuente, o por lo menos el tipo de violencia más divulgado y asistido.

#### **2.4.2. Tipos y modalidades de violencia contra la mujer:**

La conceptualización de los **tipos** de violencia, física, psicológica, sexual, económica – patrimonial y simbólica, corresponden al artículo 5° de la Ley 26.485.

Las categorías de esta variable no son excluyentes, teniendo en cuenta que se suelen presentar más de un tipo de violencia en forma simultánea.

En cuanto a las **modalidades** es decir, las formas en que se manifiestan los distintos tipos de violencia contra las mujeres en los diferentes ámbitos, según lo establecido en el artículo 6° de la Ley N° 26.485, son: a) violencia doméstica, b) violencia institucional, c) violencia laboral, d) violencia contra la libertad reproductiva, e) violencia obstétrica, f) violencia mediática.

Es importante tener en cuenta las diversas intersecciones que se dan entre modalidades y tipos de violencia, algunas posibles se presentan en la tabla que sigue:

**Tabla 1. Relación entre Modalidades y Tipos de violencia contra la mujer**

Modalidades	Tipos				
	Física	Psicológica	Sexual	Económica y patrimonial	Simbólica
Doméstica	x	x	x	x	x
Institucional		x		x	x
Laboral	x	x	x	x	x
Contra la libertad reproductiva	x	x	x	x	x
Obstétrica	x	x	x	x	
Mediática		x			x

Fuente: Elaboración propia con base en los artículos 5° y 6° de la Ley 26.485.

#### **2.4.2.1. Violencia intrafamiliar o doméstica:**

No se debe confundir la violencia de género con la violencia doméstica, dado que son conceptualmente diferentes, porque una apunta a la mujer y la otra a la familia como sujetos de referencia, (Abreu, 2006:4-5). Para esta autora las relaciones de pareja o familiares son sólo el escenario por excelencia de esa violencia pero no agotan la multiplicidad de manifestaciones que se ocultan bajo el título violencia de género.

La violencia doméstica es un concepto que indica que se trata de una modalidad de violencia, donde el sujeto de este tipo de violencia no es únicamente la mujer, sino cualquier miembro de la familia.

Buompadre (2013) explicita la diferencia sustancial entre violencia familiar y violencia de género o contra la mujer, la primera es una modalidad de violencia en el marco de las relaciones familiares o domésticas (intrafamiliares) son comportamientos violentos entre miembros de un determinado grupo familiar mientras que la violencia de género o contra la mujer implica “cualquier acto de violencia que incide sobre la mujer **en razón de su género**, basado en la discriminación, en las relaciones de desigualdad y de poder asimétricas entre los sexos que subordinan a la mujer, sea en la vida pública o en la privada, incluida la que es perpetrada o tolerada por el Estado”.

No obstante, la Ley argentina N° 26.485 se refiere al conjunto de violencias **contra las mujeres** en forma específica, la violencia doméstica se trata aquí sólo de la que se ejerce contra este grupo, excluyendo a los varones que también pueden ser víctimas en

el marco de esta modalidad. El mismo criterio se aplica a otras modalidades como, institucional, laboral y mediática. Es importante remitirse a la definición de la ley que en su artículo 4º explicita que se trata de la violencia contra las mujeres **basada en una relación desigual de poder**.

### Capítulo 3: La cuestión de la medición

#### 3.1. Operacionalización del concepto de violencia contra la mujer:

Dado que la violencia contra la mujer es un fenómeno complejo, también lo es a la hora de medirlo es decir, de poder establecer su magnitud, alcance y formas de violencia que adquiere la problemática.

El modo de resumir datos complejos de la realidad es a través de indicadores, dado que “proveen un resumen sencillo de una imagen compleja” (Naciones Unidas, 2007:8). Los mismos pueden expresarse en forma de tasa, porcentaje, proporciones o números. Son necesarios para medir la violencia contra la mujer y para que sean tomados como instrumento para la medición de políticas públicas, la toma de decisiones, la disponibilidad de servicios y también para ayudar a crear conciencia sobre la problemática, (Naciones Unidas, 2007).

En el año 2006, la Asamblea General de Naciones Unidas le solicitó a la comisión estadística que proponga una serie de indicadores para ayudar a los Estados a evaluar el alcance, la prevalencia y la incidencia<sup>16</sup> de la violencia contra la mujer. Con este objetivo, en el año 2008, se estableció el Grupo de los Amigos de la Presidencia de la Comisión Estadística de las Naciones Unidas, que tuvo como tarea principal generar un conjunto de indicadores básicos con validez universal, que faciliten la realización de

---

<sup>16</sup> Como una misma mujer puede sufrir varios hechos de violencia, el número de cantidad de víctimas y de cantidad de hechos o incidentes violentos no coincide, el segundo es superior al primero. Es por eso que se toman ambos indicadores o alguno de los dos, de acuerdo a la fuente de datos disponible. **Prevalencia:** es la cantidad de **mujeres** que ha sufrido violencia durante un período de tiempo, se expresa como tasa de prevalencia sobre la cantidad total de mujeres. Se recomienda su utilización en el contexto de encuestas dado que es más difícil contar casos o incidentes. (Cepal, 2013:13). **Incidencia:** es el conteo de **incidentes** que se suele expresar durante un período de tiempo cada 100 ó 1000 mujeres de la población a la que también se puede referir como “frecuencia”, y se puede utilizar la información de Registros Administrativos que puede ser que tomen más bien el caso o el incidente que la persona victimizada. (Cepal 2013: 13).

Tanto las tasas de prevalencia como las tasas de incidencia pueden calcularse utilizando como denominador el total de la población femenina, y sólo es posible mediante una encuesta representativa.

mediciones estadísticas precisas, regulares y pertinentes de violencia contra las mujeres en el marco de los sistemas estadísticos nacionales, generando también orientaciones metodológicas sobre fuentes y procedimientos para la recopilación de datos, clasificaciones, etc. , (CEPAL, 2015, Módulo 2).

En el año 2009 el Secretario General transmite el informe de Amigos de la presidencia sobre indicadores de violencia contra la mujer basándose en el análisis de las estadísticas y los metadatos<sup>17</sup> reunidos en las encuestas nacionales e internacionales sobre la temática. Entre las principales conclusiones menciona que el instrumento preferido para reunir estadísticas sobre la violencia contra la mujer es una encuesta estadística por muestreo realizada específicamente para tal fin (Naciones Unidas, 2010: 3). Además indica que es necesario continuar examinando las fuentes administrativas de las que pueden obtenerse estadísticas sobre la problemática, como las que provienen de policía, tribunales, hospitales, centros de acogida, que constituye la temática de esta tesis. Los indicadores propuestos por esta comisión son nueve<sup>18</sup> y para calcularlos se requiere la realización de encuestas específicas que más adelante se explicitan. Asimismo, la Comisión propone aprovechar los registros administrativos como fuente de datos para elaborar estadísticas sobre la temática. En ese sentido, habría que diseñar indicadores propios para Argentina que puedan ser calculados con dicha fuente de datos, y que irían en consonancia con lo que el organismo internacional afirma “la prioridad para proponer y seleccionar indicadores debe tomar en cuenta la disponibilidad de las fuentes de datos, así como la factibilidad y sustentabilidad en la recolección de los datos”, (Naciones Unidas, 2007: 16). Los indicadores propuestos por la Comisión de Naciones Unidas puede brindar una idea clara de las variables que deberían recopilarse a través de los registros, como edad de las mujeres, relación con el agresor discriminando si se trata de pareja o ex pareja, gravedad de los hechos de violencia, frecuencia o reiteración de los hechos de violencia que sufre una víctima, tipos y modalidades de violencia, entre otras.

Existen diversos instrumentos internacionales que se han consensuando a través del tiempo y que instan a los estados a promover la investigación, recoger datos, elaborar estadísticas y difundir los datos de violencia contra la mujer en sus distintas manifestaciones, tales como la Plataforma de Acción de Beijing (1995), la Declaración

---

<sup>17</sup> Metadatos: información sobre los datos.

<sup>18</sup> Los indicadores se presentan en Anexo 2, para consultar el original ver Cepal 2010 páginas 3 y 4.

sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1993), Resolución 63/155 (2008), Resolución 62/133 (2007), Resolución 61/143 (2006), y Resolución 59/165 (2004) de la Asamblea General de Naciones Unidas (Naciones Unidas, 2013 b). En Argentina, la ley 26.485 contempla la recolección, producción, registro y sistematización de datos e información sobre la violencia contra las mujeres (capítulo IV artículo 12), a través de un observatorio<sup>19</sup> que funciona en el ámbito del Consejo Nacional de la Mujer.

### **3.2. ¿Cómo se mide la violencia contra la mujer?**

Para medir la violencia contra las mujeres es necesario comprender qué se entiende como tal, luego tomar conciencia de la gravedad del fenómeno y después registrarlo, “llevar una contabilidad eleva el fenómeno de anécdota a categoría, conduciendo a su mayor visibilidad”, (Osborne, 2008:101).

Actualmente se dispone de dos instrumentos para medir la violencia contra las mujeres: las encuestas estadísticas y la explotación de los registros administrativos de los servicios que atienden víctimas. A través del relevamiento por encuestas se pueden obtener los indicadores de prevalencia y de incidencia de la violencia, porque se realiza a una muestra representativa de toda la población. En cambio, por medio de los registros no es posible calcular estos indicadores porque se trabaja con los datos de los servicios a los que acude a la víctima, teniendo en cuenta que sólo una parte de la población afectada acude a un servicio en busca de ayuda.

#### **3.2.1. Las Encuestas:**

Las encuestas estadísticas pueden tener dos modalidades, puede ser una encuesta especializada, o puede tratarse de un módulo sobre el tema dentro de encuestas más generales como de demografía y salud, de salud reproductiva o de victimización.

Las encuestas especializadas tienen la ventaja de reunir información detallada y de calidad, incluyen gran cantidad de preguntas que recolectan información sobre los diferentes tipos de violencia, su gravedad y frecuencia y también releva información socio demográfica referida a las encuestadas y a sus parejas.

Tiene la desventaja de ser un método complejo y costoso, ya que se necesita de recursos humanos altamente calificados para llevar adelante la tarea, no sólo como encuestadoras

---

<sup>19</sup> El observatorio del Consejo Nacional de la Mujer CNM le solicitó al INDEC la construcción de un Registros único, mencionado en el Capítulo 1.

sino generando alternativas de modos de encuestar donde la mujer no se sienta intimidada y se pueda obtener información fidedigna. Igualmente, para que los datos sean representativos, el relevamiento debe aplicarse a una muestra importante de población, y se requiere que la misma esté muy bien diseñada.

Ante la falta de recursos es posible agregar un módulo sobre violencia contra la mujer a una encuesta sobre otra temática, pero que esté vinculada a la misma. Es importante que la encuesta no excluya grupos de población que son importantes en un estudio de violencia (Naciones Unidas en Cepal, 2015). La desventaja que tiene este tipo de encuesta es que dificulta abordar la temática en profundidad porque sólo se pueden incorporar unas pocas preguntas como parte de una encuesta más extensa. La otra dificultad es que pueden verse afectados aspectos relativos a la especial capacitación que tienen que tener los encuestadores al resguardo de la privacidad y los asuntos concernientes a la seguridad y ética (Naciones Unidas, 2013).

Desde el año 2000 más de 79 países en todo el mundo han realizado encuestas de violencia contra la mujer de los cuales 13 países son de América Latina y El Caribe<sup>20</sup>, (Naciones Unidas 2013). Adicionalmente, en esta región 18 países han incorporado módulos de violencia en encuestas de Demografía y Salud, y de salud Sexual y Reproductiva.

En Argentina no se han realizado hasta el momento encuestas nacionales especializadas sobre violencia contra la mujer ni tampoco se han incorporado módulos especiales en encuestas más generales a nivel nacional y que sean representativas de la población. Sin embargo, se registran dos antecedentes de realización de encuestas en el país. Una se realizó a inicios del año 2015 a un grupo reducido de población<sup>21</sup> en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pero aún no se dispone de los datos, ni tampoco de información sobre la metodología empleada en el relevamiento. Por otro lado, la Dirección Nacional de Política Criminal del Ministerio de Justicia de la Nación llevó a cabo una encuesta telefónica a 1221 mujeres residentes argentinas, entre 18 y 69 años,

---

<sup>20</sup> Los países de América Latina que aplicaron encuestas son: Bolivia en 2008; Brasil en 2001; Chile en 2004; Colombia en 2004-2005; Costa Rica en 2003; República Dominicana en 2002 y 2007; El Salvador en 2008, Haití en 2005-2006; Honduras en 2005-2006; México en 2003 y 2006; Nicaragua en 2006; Paraguay en 2004; Perú en 2009 (Naciones Unidas, 2013).

<sup>21</sup> "Primera encuesta sobre violencia psicológica, física y sexual en la Ciudad". Ministerio de Desarrollo Social de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y ELA.

basada en la encuesta internacional de violencias contra las mujeres (International Violence Against Women Survey) que aborda el nivel de victimización en los últimos cinco años y durante los 12 meses previos a la entrevista. La encuesta se realizó entre mayo y julio del año 2015, la selección de casos fue aleatoria y tenía como objetivo realizar un estudio de distintas manifestaciones de las violencias (física, sexual y psicológica) contra las mujeres midiendo su prevalencia (porcentaje de mujeres victimizadas).

### **3.2.2. Los Registros Administrativos:**

Tanto las encuestas efectuadas a la población como los registros administrativos constituyen información complementaria para dar cuenta del problema. En los países donde no se realizan encuestas o las mismas no son representativas, la información proveniente de los registros administrativos que toman los servicios que atienden víctimas de violencia reviste especial importancia por ser la única fuente de obtención de datos, este es el caso de Argentina.

El aprovechamiento de los registros administrativos no requiere grandes inversiones de dinero, pero sí de una alta coordinación técnica y de voluntad político-institucional, mediante la firma de acuerdos y convenios que garanticen la entrega de datos y/o bases de datos en forma armonizada con las variables y categorías acordadas con el instituto nacional de estadísticas o con el organismo asignado para la realización del trabajo de recopilación de información y cálculo de indicadores. Para que los registros administrativos provenientes de los servicios de atención a la víctima, puedan convertirse en una valiosa fuente de información deben ser sometidos a procesos de calidad que incluyen la homologación de conceptos, variables y categorías (Rodríguez, Ulzurrún, 2014: 1).

La principal desventaja de esta fuente de información es que los registros administrativos están concebidos para dar cuenta sobre la propia gestión institucional, como se dijo, para que se conviertan en datos estadísticos tienen que pasar por un proceso de mejora de calidad. El otro obstáculo tiene que ver con la porción de población que aún padeciendo situaciones de violencia basada en el género, no están registradas porque no van a ningún servicio de asistencia, sólo es posible captarlas con una encuesta dirigida a una muestra representativa de la población.

**Tabla 2. Ventajas y Desventajas en la utilización de encuestas y registros administrativos en la medición de la violencia contra la mujer**

Fuentes de información	Ventajas	Desventajas
<b>Encuestas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se puede elegir qué preguntas formular.</li> <li>- Como se aplica a una muestra representativa de la población se puede calcular prevalencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alto costo</li> <li>-Se requiere mucho tiempo y dinero en capacitación y en entrenar entrevistadores calificados.</li> <li>-Puede haber alto nivel de no respuesta</li> <li>-Por su alto costo es difícil de implementar en forma periódica</li> </ul>
<b>Registros Administrativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo costo</li> <li>-Los datos son de fácil acceso.</li> <li>-Se puede relevar gran cantidad de variables según el registro que se trate.</li> <li>-Proveen información continua.</li> <li>-Aptos para estudios longitudinales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los cambios en los registros administrativos dificultan las comparaciones en el tiempo.</li> <li>-Se necesita de un esfuerzo importante de armonización y homologación de variables y sus categorías.</li> <li>-Necesidad de capacitación en la forma de recolectar el dato.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia con base en Wallgren y Wallgren, ( 2012: 14).

### **3.3. Aprovechamiento de los Registros Administrativos para la medición de la violencia contra la mujer. Estado del arte**

En el ámbito internacional se promueve la utilización de los datos administrativos para la construcción de sistemas de información que integren la proveniente de los distintos servicios de atención a las víctimas. A continuación se observan algunos ejemplos.

En **Australia**, el departamento de Justicia de Victoria cuenta con una base de datos sobre violencia familiar única en el país, que reúne información de los reportes judiciales de este tipo de violencia proveniente de juzgados, del hospital, de la policía,

de las líneas de ayuda y del programa de ayuda habitacional. Esta iniciativa data del año 2000. En su quinto reporte<sup>22</sup> da cuenta de los problemas que existen en la información concebida para fines administrativos y operacionales y que es utilizada para el análisis de la problemática. Uno de ellos se refiere a los múltiples conteos que tiene una misma situación, dado que una persona puede reportar el incidente en diversos servicios y aclara que la base de datos no puede diferenciar esas instancias. Este es un punto a tener en cuenta para la constitución de un registro único en el país.

En **Europa**, el EIGE (European Institute for Gender Equality) realizó un estudio en 28 países de la Unión Europea sobre las fuentes de datos administrativos para medir la violencia contra la mujer basada en el género. Se analizaron las fuentes de datos administrativos existentes y potenciales pertenecientes a policía, justicia, salud, servicios sociales y otros, para la recolección de datos comparables. Se elaboraron dos informes, el primero presenta información de reportes legales y de policía, el segundo se trata de un análisis técnico de 144 fuentes de datos que incluye pautas generales y recomendaciones. La información data del año 2013 y se publicó en el 2014, (EIGE, 2014)<sup>23</sup>. Adicionalmente con base en los reportes mencionados se publicó en la web un mapa interactivo por país, por producto estadístico y por fuente de datos<sup>24</sup>. El estudio es relevante dado que constituye un trabajo exhaustivo sobre la situación de los registros administrativos de violencia basada en el género de los 28 países miembros de la Unión Europea. Se observaron las características, posibilidades de utilización y comparación de los registros administrativos, para analizar como responden los servicios de los sectores de seguridad, social, salud, y judicial en la prevención, atención y protección de las mujeres víctimas de violencia basada en el género. El trabajo se realizó a través de la revisión de las publicaciones existentes a nivel nacional en todos los países y se complementó con entrevistas en profundidad a actores de todos los sectores gubernamentales que tienen datos administrativos sobre violencia de género, además se convocaron rondas de consultas a expertos/as en la temática, investigadores y académicos. Entre las conclusiones se menciona la necesidad de establecer mecanismos de cooperación entre todos los actores involucrados en la recolección de datos administrativos de violencia basada en el género. Se debe estandarizar la clasificación

---

<sup>22</sup> Ver en (Gobierno de Victoria – Ministerio de Justicia, 2012).

<sup>23</sup> Informes disponibles en: <http://www.eige.europa.eu>.

<sup>24</sup> [http://eige.europa.eu/gender-based-violence/administrative-data-sources?type\[\]=administrative\\_data\\_source](http://eige.europa.eu/gender-based-violence/administrative-data-sources?type[]=administrative_data_source).

de diferentes formas de violencia basada en el género que constituye un prerrequisito para obtener información. Recomiendan armonizar los términos y definiciones utilizados entre los sectores para la recolección de los datos y se necesita poder establecer una comparación geográfica y temporal.

Para facilitar la recolección de datos en la Unión europea se necesita profundizar acciones para guardar los datos en forma electrónica y para armonizar los códigos utilizados a través de las fuentes de datos administrativos de cada sector. Sería útil replicar la metodología a nivel provincial, para establecer un diagnóstico de los registros existentes en los servicios de atención a la víctima, sus características, potencialidades y limitaciones para constituirse en información de calidad sobre la temática. Este es un primer paso insoslayable para llegar a contar con un Registro único y homogéneo que se nutra de las bases de registros de todos los servicios que atienden víctimas, tal como lo propone el INDEC.

En **España** existe el Sistema Integral en los casos de Violencia de Género, denominado Sistema VioGén<sup>25</sup>, elaborado por la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior puesto en funcionamiento en el año 2007. Se trata de un sistema que reúne información de diferentes instituciones públicas que tienen competencia en materia de violencia de género, como las unidades de coordinación y violencia sobre la mujer, fiscalías y juzgados, policía, instituciones penitenciarias, que tiene como objetivo integrar la información considerada de interés y elaborar un informe de riesgo. Con base en el informe de riesgo se realizan acciones de protección y seguimiento a las víctimas en todo el territorio nacional. Otro de los objetivos es efectuar una labor preventiva emitiendo avisos, alertas y alarmas cuando se detecte algún acontecimiento que pueda poner en peligro la integridad de la víctima. Se busca establecer una red de información que permita proteger a las mujeres maltratadas y a sus hijos e hijas en todo el país.

Por su parte, el Ministerio de Justicia de ese país cuenta con un Registro Central para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género en el que se inscriben víctimas con orden de protección o medidas cautelares, así como los datos correspondientes a penas y medidas de seguridad impuestas en sentencia por delito o falta.

---

<sup>25</sup> VioGén: se puede consultar en [www.interior.gob.es](http://www.interior.gob.es).

El Instituto Nacional de Estadística de España toma esta fuente de información para presentar su estadística sobre de Violencia Doméstica y Violencia de Género y aclara que “ofrece información sobre víctimas y denunciados con medidas cautelares u órdenes de protección dictadas que han sido inscriptas en el Registro Central”. No contempla el total de denuncias presentadas, sino las que han dado lugar a su inscripción como consecuencia de las medidas cautelares dictadas y tampoco muestra información sobre condenados con sentencia firme”, (INE, 2014).

Asimismo el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, publica su VI informe del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer que cuenta con información proveniente de distintas fuentes del ámbito policial, judicial, atención telefónica, servicios sociales, empleo y seguridad social y la presenta por comunidad autónoma y por provincia. Es en el año 2013 que recolecta por primera vez y en base a los datos existentes información para la realización de un diagnóstico sobre la situación de violencia de género.

España avanzó en la integración de la información en registros de diferentes organismos y servicios y brinda datos comparables con distinta desagregación geográfica. La integración de la información proveniente de distintas fuentes y de distintos sectores es novedosa y además va más allá de prestar información sobre la problemática, tiene además el fin de establecer una red de protección a la víctima. Este es un objetivo que tiene una utilidad importante. El registro único de Argentina en cambio, tiene una finalidad exclusivamente estadística, no tiene como objetivo proteger a la víctima, este es propio de los organismos judiciales que atienden víctimas y que en general hacen informes de riesgo y actúan en consecuencia por ejemplo, la Oficina de Violencia doméstica de la Corte Suprema de Justicia (OVD), o la Oficina de atención a la víctima y el testigo (Ofavyt) de CABA, ambos servicios analizados en este trabajo.

En **México**, el Centro de Justicia para las mujeres creó en el año 2008, el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres, BANAVIM <sup>26</sup>, el cuál crea expedientes electrónicos únicos para cada mujer en situación de violencia, salvaguardando la información personal recopilada por las instancias involucradas. Genera un registro de datos sobre las Órdenes de Protección e

---

<sup>26</sup> [www.mujereslibresdeviolencia.gob.mx](http://www.mujereslibresdeviolencia.gob.mx).

identifica situaciones que requieran medidas gubernamentales de urgente aplicación en función de los intereses de las mujeres en situación de violencia, que les permitan vivir una vida libre de violencia.

**Costa Rica** cuenta con el Sistema unificado de medición estadística de la violencia de género : SUMEVIG, inicia sus acciones en el año 2008 a través de la Secretaría de Género del Poder Judicial y con el auspicio de Euro social, articula datos de las siguientes instituciones: Corte Suprema de Justicia, Ministerio de Seguridad Pública, Defensoría de los Habitantes, Instituto Nacional de las Mujeres, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Fundación Justicia y Género, Sistema de emergencias 911 y Ministerio de Justicia y Gracia. Tiene como objetivo general, “definir, construir y mantener un sistema de información a partir de la homologación de registros y la construcción de indicadores claves y consensuados que permita mostrar la dimensión de la violencia de género” (González, 2009). Costa Rica genera indicadores por institución que aporta al registro, además tiene en cuenta aspectos cualitativos como personal de las instituciones aportantes capacitadas en los temas de género, incluyen también los casos de femicidios. Este último es un tema importante pero que en Argentina no se incluye en el Registro único (RUCVM) sino que lo lleva adelante la Oficina de la Mujer de la Corte Suprema de Justicia. Algunos indicadores que calculan son: porcentaje de actuaciones policiales en materia de violencia doméstica, porcentaje de muertes por femicidio, total de casos entrados a los juzgados en materia de violencia doméstica, porcentaje de funcionarios en el poder judicial capacitados en materia de género. Por otra parte, ajustan sus indicadores en función de los cambios que realizan los organismos en sus datos. Tiene como propósito adicional revisar los registros administrativos y las herramientas de información al interior de las instituciones para actualizar la información existente y garantizar la calidad de los datos. Este registro tiene varios elementos interesantes de replicar, el primero es la construcción de indicadores por institución para no sumar información heterogénea; segundo, ajusta sus indicadores en función de la información disponible, es importante para obtener información fidedigna; y tercero, se involucra al interior de las instituciones tratando de profundizar el conocimiento de la información disponible para asegurar su calidad, cuestión indispensable que además debería ser acompañada de asistencia técnica en las instituciones para armonizar la información.

En **El Salvador** se ha establecido el Sistema Nacional de Datos Estadísticos e Información sobre Violencia contra las Mujeres, se trata de una iniciativa articulada entre el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, la Dirección General de Estadística y Censos y la Secretaría Técnica de la Presidencia, con el acompañamiento del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). Para esta herramienta se está procesando un conjunto de indicadores y se está elaborando la plataforma informática que permitirá generar informes que den cuenta de la situación de las mujeres frente a esta problemática, (CEPAL, 2014: 52).

De acuerdo a lo expuesto, se puede observar que a nivel internacional, en general, se trata de registros administrativos provenientes del sistema judicial o policial, que tienen utilidad práctica, además de cuantificar el fenómeno, como alertar o crear un registro de agresores. Además, en algunos casos como en Australia, España ó Unión Europea se han creado herramientas como mapas o tablas que desagregan la información a distintos niveles geográficos facilitando el acceso a la información tanto del público especializado como general.

El sistema de salud está poco representado en las experiencias internacionales, probablemente por constituir el servicio que más problemas puede presentar el reporte de información sobre la problemática, dado que la captación de la violencia contra la mujer no está lo suficientemente desarrollada, las víctimas en general reportan lesiones como consecuencia de la violencia sufrida, y por distintos motivos,<sup>27</sup> rara vez, tanto los médicos como los pacientes explicitan esta causa. Esta situación se observa también para Argentina y se detalla en el capítulo 5 de análisis de los registros de los servicios entrevistados.

### **3.4. Las estadísticas existentes sobre violencia contra la mujer en Argentina y en CABA**

En Argentina, en los últimos años se experimentó un avance en ese sentido, según se afirma en la reunión especializada de la mujer del Mercosur, en el informe preparado en razón de la evaluación de registros en los países del Mercosur, (Aecid, 2011:39), se

---

<sup>27</sup> Son diversos los motivos por los cuales no se explicitan y por lo tanto no se registran los hechos de violencia contra la mujer en el ámbito de salud, entre otros, de parte de la víctima: puede ir al institución acompañada por el agresor, o ésta niega los hechos de violencia por miedo a denunciar o por miedo a vivir situaciones aún más violentas. Por parte de la comunidad médica, por temor a juicios de parte del agresor, de represalias físicas, o porque no saben que hacer con el caso.

describen tres experiencias locales de utilización de registros que son relativamente exitosos en el país y son los correspondientes al programa “Las víctimas contra las violencias” , (VCV), del Ministerio de justicia y derechos humanos de la Nación; a la “Oficina de violencia Doméstica “, (OVD), de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y a la “Oficina de atención a la víctima y testigo” del Ministerio público fiscal, (OFAVyT) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Estos tres programas, entre otros, son analizados en el marco de esta tesis, dada su importancia a nivel nacional y regional.

En el ámbito geográfico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen sede programas o servicios que pertenecen al nivel Nacional y al nivel de la Ciudad, como ambas jurisdicciones comparten el espacio geográfico esto hace que las mujeres víctimas de situaciones de violencia en razón de su género, dispongan más recursos para consulta, atención, asesoramiento o asistencia jurídica o psicológica. Esto no significa que los servicios estén integrados entre sí ni les provean a las víctimas las herramientas adecuadas para hacer frente a la problemática y menos aún, para que puedan salir en el corto plazo de ese flagelo y puedan vivir una vida libre de violencia.

A continuación se mencionan los servicios o programas que publican<sup>28</sup> información estadística sobre los casos que atienden y se presenta el tipo de información que difunden. Esto no significa que el resto de los servicios carezca de información o que los presentados constituyan la totalidad de los datos existentes, puede que la generen pero que no se publique.

#### **3.4.1. Instituciones Nacionales:**

A nivel nacional es importante destacar el convenio que firmó el **Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)** en el año 2012, con el **Consejo Nacional de la Mujer (CNM)** para la construcción de un **Registro Unico de Casos de Violencia contra la Mujer (RUCVM)** tomando como **fuentes de datos los registros administrativos existentes** de los servicios que atienden casos de violencia contra la mujer. En ese sentido, y como parte del equipo de desarrollo conceptual y tal como menciono en el capítulo 1 en el apartado 1.2. “Mi interés en el tema” puedo afirmar que el convenio está

---

<sup>28</sup> Se trata de instituciones que realizan algún tipo de difusión de información estadísticas a través de sus páginas web, o publicaciones en anuarios o informes en papel.

aún en sus inicios y su avance es lento debido a dos razones fundamentales, una concerniente a la imposibilidad de establecer acuerdos interinstitucionales eficaces y fluidos, logrando que los organismos se comprometan a enviar las bases de datos en tiempo y forma. Son muchos los servicios diseminados por todo el país que pueden tener datos importantes. La otra razón tiene que ver con el escaso avance que tienen los organismos en la sistematización de los datos recolectados y en la elaboración de bases consolidadas que puedan traspasarse al INDEC. Esto último responde a su vez a varias causas que a priori se pueden identificar como: inexistencia de adecuados instrumentos de recolección de la información por parte de los servicios, profesionales que no le dan importancia al registro de los casos que atienden, los datos recabados no se encuentran informatizados dado que en muchos casos se hallan en papel, incongruencia entre las variables y categorías solicitadas por el INDEC y las que toman los servicios. En este sentido, el INDEC y en el marco de este convenio, elaboró una **ficha de captura de datos informatizada** con las variables y categorías requeridas que los servicios pueden obtenerla en forma gratuita junto con asesoramiento técnico para su utilización que por otra parte, es sencilla de completar y requiere de mínimo equipamiento informático. Esto podría facilitar el trabajo de armonización de las bases por parte del Instituto de Estadísticas pero son pocos los organismos que la requirieron hasta el momento, probablemente porque deberían asignar, aunque mínimos, recursos informáticos y humanos específicos para llevar adelante la tarea. Hasta el momento son dieciocho los organismos que aportan sus bases<sup>29</sup> en todo el país, de los cuales ocho son nacionales y diez provinciales, se han publicado datos de los ocho nacionales<sup>30</sup>.

Por su parte el INDEC desarrolló herramientas informáticas que tiene ya en funcionamiento, por ejemplo: un sistema de transferencia de bases de los organismos al Instituto y también un sistema informatizado que es el receptáculo de las bases de los distintos servicios, previo paso por instancias de homologación de variables y control

---

<sup>29</sup> i. Consejo Nacional de las Mujeres, de Presidencia de la Nación; ii. Dirección de Políticas de Género del Ministerio de Defensa; iii. Centros de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; iv. Programa “Las Víctimas contra las Violencias del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; v. Subsecretaría de Relaciones con el Poder Judicial y Asuntos Penitenciarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; vi. Comisión sobre Temáticas de Género del Ministerio Público de la Defensa; vii. Dirección de Promoción y Protección de la Salud. Sistema de Vigilancia de Lesiones del Ministerio de Salud; viii. Dirección Nacional de Gestión de la Información Criminal Ministerio de Seguridad.

<sup>30</sup> Datos publicados en ocasión de la Jornada de Trabajo del RUCVM, llevada a cabo el 23/9/15, el informe está disponible en <http://www.indec.gov.ar>.

de calidad de las mismas. Por el momento, el INDEC no tiene requisitos técnicos específicos para recibir la información de los organismos, solamente tiene que estar en algún soporte informatizado, puede ser una planilla Excel no reciben datos en papel manuscritos, y se requiere que tenga la variable sexo y edad de la víctima, porque se queda con aquellos casos cuya víctima sea mujer y tenga 14 años o más. En un futuro próximo la condición sería que la información proveniente de los organismos aportantes cuente con el documento de identidad de las víctimas, dato indispensable para identificar repeticiones y para facilitar la combinación de diferentes bases de datos. Dado que, es una variable que en general los organismos la relevan, en algunos casos, son reticentes a enviarla porque temen que los casos no permanezcan en el anonimato. En ese sentido, el INDEC cuenta con un sistema de enmascaramiento del documento de identidad, con el cuál quedan a resguardo los casos pero aún debe introducirse esta idea en los organismos aportantes.

Ningún organismo del ámbito de CABA aporta sus bases, sólo se han realizado contactos interinstitucionales en este año (2016), que en el mediano plazo podrían tomar la forma de convenios para el traspaso de Bases de datos al INDEC. Tampoco la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (OVD) ha cedido su información hasta el momento<sup>31</sup>. Estos datos son muy importantes porque CABA tiene varios servicios de distintos sectores (salud, judicial, atención integral a la mujer) que atienden víctimas, a su vez la OVD es un servicio emblemático que por las características de la atención se convierte en el modo de acceso a la justicia de las mujeres que padecen esta problemática, además realizan informes de riesgo que luego facilitan a la justicia.

Al RUCVM le queda un largo camino por recorrer en dos sentidos, por un lado debe allanar los problemas políticos e institucionales que se interponen a la hora de concretar acuerdos con las instituciones proveedoras de los datos, y por el otro, debe resolver los innumerables problemas técnicos y de calidad que presentan cada una de las bases de los servicios que atienden víctimas.

---

<sup>31</sup> El principal obstáculo es precisamente el documento de identidad de la víctima, la OVD aún no tiene decidido enviar esta información al INDEC.

**Tabla 3. Instituciones que difunden datos estadísticos sobre violencia contra la mujer según jurisdicción**

Instituciones Nacionales	Instituciones de CABA
Registro único de Casos de Violencia Contra la Mujer (RUCVM), INDEC.	
Consejo Nacional de la Mujer – Línea 144 (CNM)	
Oficina de Violencia Doméstica (OVD), de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.	Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo (OFAVyT)
Comisión sobre temáticas de género, Defensoría General de la Nación, del Ministerio Público de la Defensa (MPD).	Dirección General de Estadística y Censos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (DGEyC).
Programa Las víctimas contra las violencias – Brigada móvil de atención a víctimas de violencia familiar, (VCV ó línea 137), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	

**Fuente:** Elaboración propia.

**El Consejo Nacional de las mujeres (CNM)** organismo que depende del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de Presidencia de la Nación, puso en funcionamiento en el año 2013, la **línea telefónica gratuita 144** a la cual se puede llamar desde todo el país, dispone de una Guía de Recursos de alcance nacional que cuenta con 6.600 instituciones y organismos a donde las mujeres pueden recurrir por sugerencia de los operadores especializados que atienden la línea. Su objetivo es brindar información, orientación y contención ante situaciones de violencia de género y articula con organismos nacionales, provinciales y municipales, así como también con organizaciones sociales dedicadas a la temática, (Consejo Nacional de las Mujeres, 2016). Las operadoras le facilitan dicha información al consultante según su domicilio u ocurrencia del hecho y la víctima puede recurrir según las características del caso. El Consejo publica información estadística a partir del año 2015 en forma anual, y a partir del año 2016 en forma mensual y trimestral. Se observan datos sobre el promedio de intervenciones según el día de la semana, casos por provincia y por franja horaria. En cuanto a la información específica sobre el hecho de violencia se informa sobre tipos de violencia, modalidades, frecuencia, tiempo de maltrato, persona que contactó con la línea 144 (persona en situación de violencia, familiar u otro), edad de la víctima,

vínculo con el agresor, género de la víctima, nacionalidad, presencia de niños, niñas y adolescentes, convivencia con el agresor. El CNM **pasa sus bases** de llamados de la línea 144 al INDEC, y su último instrumento de captación del dato se elaboró teniendo en cuenta las variables y categorías que requiere el organismo estadístico.

La **Oficina de Violencia Doméstica (OVD), oficina dependiente de la Corte Suprema de Justicia**, A pesar de tratarse de un organismo nacional, **atiende casos de CABA** e inauguró sus oficinas en el año 2008, publica información estadística en su página web con periodicidad mensual, presenta sus datos en forma acumulada del año en curso y la compara con años anteriores a partir del 2013. La información mensual se presenta en términos relativos (porcentajes) y no en absolutos. La información que publica este organismo se refiere a la cantidad de casos, la población afectada por sexo y edad, la relación entre la persona afectada y la persona denunciada, el sexo de las personas denunciadas, el tipo de violencia observada, el nivel de riesgo evaluado (realizado por la misma institución) y el barrio de procedencia de las personas afectadas.

La **Comisión de Temáticas de Género de la Defensoría General de la Nación, organismo nacional que atiende casos de CABA, cede sus bases de datos al INDEC**, y cuenta con la ficha de captura de datos informatizada provista por el Instituto de Estadísticas con las variables y categorías requeridas por el RUCVM. Además publica<sup>32</sup> dos informes del proyecto piloto de atención y patrocinio jurídico gratuito a víctimas de violencia de género, proyecto creado en octubre de 2012; uno es semestral correspondiente al período octubre 2012 a marzo 2013 y el otro es mensual a noviembre de 2012.

Los informes dan cuenta de: ingresos (casos) por mes, ingresos por franja horaria, organismos a los cuales derivan (OVD, juzgados civiles, línea 137, línea 0800-mujer, otros), casos de violencia en las relaciones interpersonales recibidos y atendidos, casos ingresados y atendidos por mes, tipo de violencia atendidos, tipo de intervención (asesoramiento y derivación y patrocinio), tipo de intervención procesal (medidas de protección, recursos planteados, nueva denuncia), solicitudes de medidas de protección, solicitudes de prórrogas de medidas de protección, denuncia por incumplimiento de

---

<sup>32</sup> <http://www.mpd.gov.ar/index.php/programas-y-comisiones/55-comision-sobre-tematicas-de-genero/603-informe-mensual-del-proyecto-piloto-de-asistencia-y-patrocinio-a-victimas-de-violencia-de-genero-2>

medidas de protección, personas que consultan (víctima, otra persona), personas que consultan distintas a la víctima. Brindan además información acerca de la víctima como: identidad de género, edad, nacionalidad, estado civil, máximo nivel de estudios alcanzado, si tiene capacidades especiales, forma de ocupación de la vivienda, tipo de vivienda, tenencia de hijos o hijas, cantidad de hijos o hijas a cargo, hijos comunes con el agresor, si tienen redes de contención y apoyo, y a quien asigna como principal sostén económico (consultante, agresor u otra persona).

En alusión a las personas indicadas como agresoras el informe ofrece datos estadísticos sobre: identidad de género, vínculo entre víctima y agresor, edad, nacionalidad, máximo nivel educativo alcanzado, ocupación, comportamiento violento fuera del hogar y en relaciones pasadas, adicciones, tipo de adicción, tenencia de armas de fuego, antecedentes penales, si pertenece a las fuerzas de seguridad. El informe cuenta con un apartado sobre las características de la violencia denunciada según los siguientes indicadores: convivencia con el agresor, tipo de violencia, duración del maltrato, frecuencia del maltrato, violencia hacia los hijos y/o hijas, tipo de violencia presenciada, denuncia civil (desea hacerla o la hizo, no desea hacerla, no sabe), denuncias realizadas por hechos anteriores según cantidad y sede de presentación (OVD; policía, juzgado, otros), medidas de protección (solicitadas y concedidas, solicitadas y rechazadas, desconoce, o no solicitó).

**El programa Las Víctimas contra las Violencias, Brigada móvil, línea 137 (VCV)** dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, **atiende casos exclusivamente de CABA, también pasa sus bases de datos al INDEC.** Comenzó a funcionar con su línea 137 en marzo del año 2007. En su página oficial<sup>33</sup> presenta un informe actualizado a marzo del año 2015. El mismo consta de dos partes, la primera contiene datos de atención telefónica y la segunda corresponde a las intervenciones en domicilio, se trata de información mensual. En el primer caso la información da cuenta de la cantidad de llamadas si es por primera vez o son reiteraciones, la persona o institución que llama, el sexo de los que llaman por primera vez, si hubo desplazamiento del equipo móvil. En las intervenciones en domicilio los datos estadísticos dan cuenta del sexo de la víctima y del grupo de edad. En relación a los agresores se especifica el sexo y el grupo de edad, el tipo de violencia ejercida hacia

---

<sup>33</sup> <http://www.jus.gob.ar/atencion-al-ciudadano/atencion-a-las-victimas/violencia-familiar.aspx>.

el género femenino, el tipo de vínculo entre el agresor y la víctima. Se presenta información sobre la cantidad de intervenciones por primera vez según barrios y el porcentaje del seguimiento realizado por el equipo específico según finalización o no del mismo.

### **3.4.2. Instituciones de CABA:**

La **Dirección General de Estadística y Censos del Gobierno de CABA** tiene en su página oficial, información estadística sobre violencia de género, pero no es un sitio de fácil acceso.

En “Mujeres en números” publicada en el año 2008, se incluyeron tres indicadores sobre la temática, i) víctimas de delitos contra la integridad sexual por sexo<sup>34</sup>, ii) atenciones brindadas por los centros integrales de la mujer por tipo de atención y, iii) llamadas atendidas en los centros telefónicos de la Dirección General de la Mujer según tipo de consulta, los indicadores de esta publicación se elaboraron con datos del año 2007.

Existe también una publicación digital, denominada “8 de marzo: Día internacional de la mujer”<sup>35</sup>, la periodicidad es anual y se difunde desde el año 2011, pero sólo a partir del año 2012 se incluye información sobre la distribución de mujeres víctimas de violencia familiar asistidas en los Centros Integrales de la Mujer (CIM), según grupos de edad y nivel de instrucción alcanzado, información actualizada al año 2014.

El anuario estadístico del año 2013 (DGEyC, 2014), cuenta con una versión impresa y tiene información proveniente de los Centros Integrales de la Mujer (CIM)<sup>36</sup> del Ministerio de Desarrollo Social de la Dirección General de la Mujer de CABA. Los datos estadísticos se refieren a la cantidad de mujeres atendidas en los CIM según tipo de atención (asesoramiento legal, patrocinio letrado, asistencia psicológica, talleres y cursos, admisión y otra), por grupos de edad. Además se presentan indicadores de mujeres víctimas asistidas en los CIM por grupos de edad según nivel educativo alcanzado y según características sociodemográficas seleccionadas como: condición migratoria, condición laboral, lugar de residencia.

---

<sup>34</sup> Cuya fuente es el Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación, Dirección de Política Criminal. Sistema Nacional de información Criminal, en:

[http://www.buenosaires.gob.ar/areas/hacienda/sis\\_estadistico/glosario.php?menu\\_id=33958](http://www.buenosaires.gob.ar/areas/hacienda/sis_estadistico/glosario.php?menu_id=33958); página 7.

<sup>35</sup> [http://www.buenosaires.gob.ar/areas/hacienda/sis\\_estadistico/buscador.php?orden=anio,idmes&tipopubli=42&subtipopubli=&titulo=&anio=&mes=&orden\\_tipo=desc#ancla](http://www.buenosaires.gob.ar/areas/hacienda/sis_estadistico/buscador.php?orden=anio,idmes&tipopubli=42&subtipopubli=&titulo=&anio=&mes=&orden_tipo=desc#ancla).

<sup>36</sup> El Ministerio de Desarrollo social de CABA, cuenta con 7 CIM.

Asimismo, el anuario recopila información sobre algunas características de los agresores atendidos en dos CIM, uno de los cuales es el Centro Integral María Gallego donde se observa información sobre los agresores por grupo de edad, nivel educativo, condición laboral, convivencia con la víctima y tiempo de convivencia. El otro es el Centro Integral Arminda Aberastury que presenta información sobre las características del vínculo y del varón asistido, las variables son: tipo de violencia, vínculo con la víctima, condición laboral y nacionalidad.

Por otra parte, la publicación exhibe datos sobre la cantidad de llamadas de la línea “de violencia familiar” y “línea te ayudo” de la Dirección General de la Mujer, del Ministerio de Desarrollo Social de CABA.

La **Oficina de Atención a la víctima y al Testigo (OFAVyT)**, funciona desde el año 2008, la información más actualizada corresponde al primer trimestre de 2012<sup>37</sup>, y la presentan según dos unidades de análisis que son “asistencias realizadas” y “personas víctimas y testigos”. Con respecto a las asistencias realizadas se presenta información sobre: cantidad de asistencias, tipo de asistencia brindada (entrevista personal, entrevista telefónica, acompañamiento a mediación), solicitud de medidas de seguridad y tipo de derivaciones (externa psicológica, externa jurídica y externa asistencial).

En relación a las víctimas y los testigos asistidos de violencia doméstica se observa información según género, grupo etario, estado civil, nacionalidad, nivel educativo alcanzado, ocupación principal y lugar de residencia. No se presentan datos sobre el agresor o denunciado ni sobre el hecho de violencia.

---

<sup>37</sup> Información disponible en : <http://www.fiscalias.gob.ar/al-habitante/acerca-de-mpf/ofavyt-oficina-de-asistencia-a-la-victima-y-testigo/>

**Tabla 4. Disponibilidad de información de los organismos que proveen servicios de atención a la víctima de violencia contra la mujer en CABA**

Institución	Ultima información disponible	Período
CNM	303 llamados línea 144 víctimas de violencia contra la mujer de CABA. Total país: 2373 llamados.	Julio 2016 (mensual)
INDEC	88.000 casos de violencia contra la mujer de organismos nacionales que atienden en CABA. 100.000 total organismos aportantes RUCVM <sup>38</sup> total país.	Años 2013,2014, 2015 y 2016 (acumulados)
OVD	807 casos de violencia doméstica, CABA.	Julio de 2016 (mensual)
MPD	469 casos atendidos de víctimas de violencia de género CABA.	15/10/12 al 31/3/13 (semestral)
VCV	197 mujeres víctimas de violencia familiar, CABA	Marzo de 2015 (mensual)
OFAVyT:	6.667 casos de violencia doméstica, CABA.	Año 2011 (anual)
DGEyC	2.097 mujeres víctimas atendidas de violencia familiar , CABA.	Año 2014 (anual)

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos publicados por los organismos.

Como se desprende del cuadro, la información refiere a distintos momentos del tiempo, es una prueba de la heterogeneidad de la información disponible y también de las distintas unidades de conteo que se toman, situación que se observa en la columna central ya que los organismos utilizan diversa referenciación al nombrar los servicios que ofrecen, “violencia de género”, “violencia contra la mujer”, violencia doméstica”, “violencia familiar”, cuestión que se abordó en el capítulo 2 de marco conceptual y que luego se retoma en el capítulo 5 de análisis de la información.

De la descripción de la información que publican los organismos mencionados se concluye que existe información común entre sí aunque con algunas variantes en sus categorizaciones. Atributos vinculados a la víctima, al victimario y al hecho de violencia toman todas las instituciones. En general las instituciones publican información sobre edad de la víctima, vínculo con el agresor, descripción del hecho de violencia, tipo y modalidad.

<sup>38</sup>El RUCVM aún no tiene completa la cobertura nacional. (Consejo Nacional de las mujeres, 2016 b).

Es importante concluir que no hay material publicado sobre víctimas de violencia de género en los sectores de seguridad<sup>39</sup> y salud, aunque como se menciona al inicio del apartado no significa que no sea elaborado para uso interno.

## **CAPÍTULO 4: Aspectos Metodológicos**

Se describe en el presente capítulo los elementos inherentes a la metodología de investigación, se explica el trabajo de campo realizado, el universo estudiado, y el método de análisis aplicado.

### **4.1. Metodología de Investigación:**

El trabajo es de carácter cualitativo, se ha recurrido a diferentes técnicas para **analizar** la calidad de la información que se registra en los principales servicios y programas de atención a la víctima de violencia contra la mujer, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para dar cuenta de los problemas emergentes y efectuar recomendaciones para que dicha información pueda ser utilizada para dimensionar la problemática. El análisis se realizó a través de: i) identificación de los procesos de recolección de datos, ii) análisis crítico de los instrumentos de registro y sus correspondientes protocolos o reglas de llenado, iii) realización de entrevistas personales a profesionales responsables de programas o servicios que atienden y registran casos y a actores clave, iv) revisión de informes, bases y/o procesamientos con los datos recabados por las instituciones. La calidad de los productos estadísticos entendida como “el conjunto de atributos que hacen que el producto sea apto para su utilización”, (CEPAL 2013: 8). Específicamente para este estudio se revisó: la metodología del registro del dato, las variables y sus categorías incluidas en el instrumento de registro, la consistencia, completitud y cobertura de la información. Asimismo se indagó sobre los procesamientos, utilización y difusión de la información. También se analizó la mirada de los profesionales entrevistados acerca de los datos determinando los factores que inciden en su calidad.

---

<sup>39</sup>Según una informante clave del Ministerio de Seguridad están preparando información sobre violencia doméstica proveniente de las comisarías de la policía federal que se presentará en el corto plazo.

#### **4.2. El recorte geográfico:**

Como la República Argentina es un estado federal constituido por 23 provincias que conservan su autonomía, esto implica que eligen sus representantes y aprueban sus leyes. La sede del gobierno nacional es la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), donde se localizan los poderes del Estado Nacional: Ejecutivo, Legislativo y Judicial. En lo referido al tema de violencia contra la mujer, cada provincia cuenta con sus propios programas y servicios de atención que en general, responden al gobierno provincial. Para el estudio, se tomó la Ciudad Autónoma de Buenos Aires dado que allí se localiza la sede de los Ministerios Nacionales, de la Corte Suprema de Justicia y de los organismos y servicios de atención a la víctima que responden a estos y que tienen injerencia nacional. Esto es particularmente importante para no perder de vista los instrumentos, en término de servicios, programas e instituciones, y sus correspondientes registros, con que cuenta el Estado Nacional para atender a las mujeres víctimas, además de los propios creados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires<sup>40</sup>. Del mismo modo, se espera que esta metodología pueda ser reproducida, con los ajustes pertinentes en las provincias.

#### **4.3. Los criterios de selección de las instituciones:**

Los criterios de selección de las instituciones para el análisis de los registros fueron: i) instituciones que atiendan casos de violencia contra la mujer que tengan localización en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ii) las más importantes en términos cuantitativos es decir, aquellas que atiendan mayor cantidad de casos y además lleven un registro sistemático de los mismos<sup>41</sup>. Se observó el cumplimiento de este criterio a través de los informes difundidos por las mismas, iii) que revistan importancia político-institucional: instituciones reconocidas por su trayectoria en el trabajo de atención de víctimas, como por ejemplo: OVD (oficina de violencia doméstica), Programa Víctima contra las Violencias del Ministerio de Justicia, (VCV), iv) Programas o Servicios **gubernamentales** tanto de la administración pública nacional como de CABA y que estén abiertos a la comunidad, se excluyen los programas o servicios pertenecientes a

---

<sup>40</sup> Servicios utilizados mayoritariamente por las mujeres que residen en CABA. Algunas instituciones atienden también mujeres que residen en el conurbano.

<sup>41</sup> Esa condición no se cumplió en el caso de los centros de salud dado que, en términos generales, la temática se encuentra encubierta bajo las lesiones o motivos de atención al paciente. No obstante, fue de suma importancia entrevistar a los profesionales de la salud porque a través de su mirada se pudo profundizar en el análisis de la información recabada. Personalmente encontré aquí una línea de trabajo que pretendo abordar en estudios posteriores.

sindicatos, centros de salud privados u obras sociales de un sector específico, v) servicios o programas que atiendan mujeres adultas. No se incluyeron en el estudio los organismos que se dedican exclusivamente a la atención a niñez y adolescencia, vi) se tomaron servicios y programas que representen los distintos ámbitos de actuación: judicial, de salud, seguridad y atención integral.

#### **4.4. Unidad de observación:**

Los servicios y programas que atienden víctimas de violencia contra la mujer y registren los casos. La información que en forma rutinaria reúnen los organismos públicos y privados que tienen contacto con las mujeres víctimas de violencia se conoce como “datos provenientes de los servicios”, (Naciones Unidas, 2006).

#### **4.5. Unidad de análisis:**

Se trata de los registros que llevan dichos servicios.

#### **4.6. El Universo de las entrevistas ¿a quiénes entrevisté?**

En total se realizaron **17 entrevistas**, en dos instituciones tuvieron lugar con dos profesionales en forma simultánea<sup>42</sup>, a continuación se observa entre paréntesis la cantidad de entrevistas por servicio visitado y por sector.

Adicionalmente se entrevistaron dos informantes clave que revisten interés por su conocimiento sobre la temática y por ser autores de artículos sobre los servicios de atención de violencia contra la mujer en CABA.

---

<sup>42</sup> En las VCV, Programa de Víctimas contra las violencias del Ministerio de Justicia de la Nación, y en el COV Centro de orientación a la víctima de la policía Federal.

**Tabla 5. Entrevistas efectuadas en los servicios por sector**

<b>Jurídico</b>	<b>Salud</b>	<b>Seguridad</b> <sup>43</sup>	<b>Atención Integral</b>	<b>Otros</b> <sup>44</sup>
Oficina de Atención a la Víctima y al Testigo de CABA (OFAVYT) (1)	Hospital Nacional: Hospital del Quemado (2)	Centro de Orientación a la Víctima de la Policía Federal (2)	Dirección General de la Mujer de CABA (1)	Informante clave 1 autora de <sup>45</sup> informe sobre los servicios de Atención a la víctima en CABA (1)
Comisión sobre temáticas de género de la Defensoría General de la Nación (1)	Hospital de Agudos: Teodoro Alvarez (2)		Programa Las Víctimas contra las Violencias. Brigada móvil de atención a víctimas de violencia familiar: (línea 137) (2)	Informante clave 2 autora <sup>46</sup> de un informe estadístico sobre los servicios que atienden víctimas en CABA Fundación contemporánea (1)
Ministerio Público Fiscal de la nación- Programa DOVIC (2)			Consejo Nacional de la Mujer: línea 144 (1)	
Oficina de Violencia Doméstica (OVD) de la Corte Suprema de Justicia (1)				

**Fuente:** Elaboración propia.

En Anexo 3 se expone una tabla de los programas, las instituciones a la que pertenecen, los servicios que prestan, la población que atienden y el año de creación.

<sup>43</sup> Dentro del sector seguridad se destacan las comisarías que reciben denuncias de violencia doméstica, por protocolo están obligados a dar cuenta de la situación a las VCV.

<sup>44</sup> ONGs e informantes clave.

<sup>45</sup> No se explicita el título del informe producido para preservar la identidad del informante clave.

<sup>46</sup> Idem anterior.

#### **4.6.1. Modalidades de violencia que atienden los servicios:**

Los organismos consultados atienden en general violencia doméstica o intrafamiliar, otros atienden todo tipo de violencia como las VCV o los hospitales. La atención de violencia sexual generalmente va por circuitos distintos que la de violencia doméstica porque constituye un delito en todos los casos, en cambio hay algunas situaciones de violencia doméstica que si bien ameritan intervención no constituyen delito sino contravenciones, según se expone seguidamente en el párrafo del sector jurídico.

#### **4.6.2. Los sectores involucrados:**

Los distintos sectores que atienden víctimas tienen sus propias particularidades en términos de funcionamiento, objetivos, servicios que ofrecen y efectivamente prestan, esto redundando en una diferenciación en las modalidades de registro y en las características de los datos.

Los sectores no son compartimentos estancos, muy por el contrario, en muchas ocasiones se articulan, se relacionan, y a veces también cumplen funciones concernientes a más de un sector. La línea 137, del programa de Víctimas contra las Violencias, que depende del Ministerio de Justicia de la Nación, es el único servicio que se desplaza al lugar del hecho de violencia. A pedido de la víctima o de un testigo, se presenta en el lugar donde se está produciendo el hecho de violencia con un móvil policial, también puede ser convocado el servicio por la policía o por algún centro de salud. Su función principal es neutralizar la situación de violencia, pudiendo además contener y orientar a la víctima para hacer denuncias o acompañarla al hospital si la situación lo requiere. El rol no es netamente jurídico, ni de seguridad, ya que realiza intervenciones desde distintos aspectos.

Las mujeres ingresan al entramado de servicios que presta el estado a través de una denuncia o buscando orientación, con el objetivo que cese su situación de violencia. En muchas ocasiones lo hacen conscientes que está viviendo una situación de riesgo que debieran cambiar. Otras veces ingresan a los servicios por distintos motivos, generalmente por lesiones, donde la aceptación y atención lleva más tiempo. En muchas ocasiones las mujeres no se conforman con la atención recibida y realizan un circuito penoso de consulta a más de un servicio del mismo o de distintos sectores.

El **sector jurídico** da cuenta del ámbito civil y penal, es un sector que siempre registra los casos, por su propia metodología de intervención, recolecta datos de la víctima, del hecho y del agresor.

Desde el punto de vista legal, se han traspasado a la órbita del derecho de CABA, delitos vinculados con la violencia contra la mujer que anteriormente eran dominio de la justicia nacional y son: amenazas simples, violación de domicilio, daños simples y agravados, incumplimiento de los deberes de asistencia familiar. Asimismo hay acciones vinculadas con la violencia contra la mujer que no son consideradas delitos sino contravenciones, como hostigamiento, maltrato o intimidación<sup>47</sup>.

Si bien una ínfima proporción de los casos llega a juicio (Naciones Unidas, 2006: 74), el sector judicial también dispone de dispositivos de acompañamiento psicológico para empoderar a la víctima al momento de acudir a un juicio donde tal vez tenga que enfrentarse con el agresor. Es de destacar que según el artículo 28 de la ley 26.485 “quedan prohibidas las audiencias de mediación o conciliación”<sup>48</sup>, precisamente porque hay una desigualdad de poder simbólico entre víctima y agresor, entonces no son partes equivalentes en el conflicto.

Las víctimas que aún no llegaron a juicio o que no lo harán utilizan los recursos de la justicia civil como, implementación de medidas cautelares, de alejamiento temporal o provisión de alimentos de parte del agresor.

Por otra parte, es importante explicitar que las mujeres pueden llegar al sector jurídico solicitando orientación, también pueden arribar a la justicia los casos derivados del sector seguridad, por ejemplo si una víctima denuncia un delito de violencia contra la mujer en una comisaría luego se deriva y toma el caso la fiscalía de CABA.

En el ámbito de CABA existe el patrocinio jurídico, los servicios del sector jurídico cuentan con este importante servicio. Si la víctima acude a otro tipo de servicio (por ejemplo las VCV o la OVD), y está necesitando patrocinio, éstos realizan la derivación correspondiente a los lugares donde presten este servicio como la OFAVyT y la Defensoría General de la Nación, estos últimos tienen además una sede dentro de la OVD.

---

<sup>47</sup> Boletín Oficial de CABA, N° 3348, del 26 de enero de 2010.

<sup>48</sup> En una instancia de mediación las partes ayudadas por un tercero neutral tratan de arribar a un acuerdo sobre el problema en disputa de solución del litigio, (Facio en Teodori 2015:3).

El **sector salud** atiende a las víctimas que llegan a los centros de salud para atención y tratamiento de lesiones producto de la violencia ejercida contra su persona, se vincula también con el sector seguridad y jurídico si la mujer hace la denuncia del hecho. Los hospitales atienden todo tipo de lesiones derivadas de hechos de cualquier tipo de violencia, no sólo aquella basada en el género, si la institución no tiene un equipo especial de violencia es difícil que los casos se visibilicen, porque no siempre la víctima revela lo sucedido, ni el médico que la atiende indaga lo suficiente.

El **sector seguridad** recibe las denuncias y tienen protocolos para la intervención policial en casos de violencia en relaciones familiares (Ministerio de Seguridad, 2013) que consisten en apartar a la víctima, no repreguntar y llamar al 137 (VCV, Brigada Móvil). En CABA a diferencia de la provincia de Buenos Aires, no existen comisarías de la mujer. Las comisarías de seguridad son una fuente importante de ingreso de casos de violencia contra la mujer, porque existen en todos los barrios de CABA, y la policía debe registrar los datos en todos los casos que interviene ya sea en la comisaría, en la vía pública, en un domicilio, a raíz de llamados a la línea de emergencia local (911) o debido al seguimiento de medidas de protección dispuestas por la autoridad judicial, **más allá que se concrete la denuncia por parte de la persona en situación de violencia** (Ministerio de Seguridad de la Nación, 2014). Si bien el Ministerio de Seguridad de la Nación **transfiere sus bases al RUCVM del INDEC**, la información que recaban es por hecho delictivo tipificado según el código penal con lo cual es muy complejo poder definir los casos específicos de violencia contra la mujer. De acuerdo a lo expresado por una informante clave del Ministerio de Seguridad de la Nación, están trabajando en la integración de los registros de violencia doméstica proveniente de las comisarías de la policía federal, razón por la cual no se han incluido las mismas en el trabajo de campo, además no han dado a conocer hasta el momento la metodología ni los datos provisorios. Será muy útil contar con esta información para poder establecer el rol de la policía federal en los casos de violencia contra la mujer y poder monitorear las actividades inherentes a la integración del registro de casos. De igual modo, la policía metropolitana que también actúa en este tipo de casos, pero su implementación es aún reciente, habrá que dejar pasar un tiempo para analizar la evolución en el servicio y en el registro de la información. Además la policía federal de la ciudad está pasando a la

órbita de CABA y se juntará con la metropolitana, por lo tanto sus registros también se unificarán<sup>49</sup>.

Los organismos vinculados con el adelanto de la mujer tienen **atención integral** como la Dirección General de la Mujer dependiente del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que posee distintos dispositivos como albergues, centros integrales de la mujer que cuenta con grupos de reflexión, atención y orientación a la víctima, y programas específicos de atención a la víctimas, registra su ingreso a través de los diferentes servicios.

El Consejo Nacional de las mujeres, recaba datos de la línea telefónica nacional 144, donde básicamente asiste y orienta acerca del lugar a dónde deben dirigirse las mujeres de distintos puntos del país que sufren este flagelo, a través de un directorio de servicios de atención por jurisdicción.

En el conjunto **Otros** se incluyen los informantes clave, que fueron seleccionados por su experiencia en el tema.

#### **4.6.3. Los profesionales entrevistados:**

Los referentes de los programas o servicios a quienes se les realizó la entrevista son en el sector jurídico: abogados, en el sector salud: psicólogos, socióloga, y trabajadora social, en el sector seguridad: psicólogas, en los centros integrales psicólogos, trabajadora social y estadístico.

#### **4.7. El trabajo de campo: Las entrevistas ¿cómo entrevisté?**

El trabajo de campo consistió en la realización de entrevistas semiestructuradas, focalizadas en la temática de los registros de la violencia contra la mujer, “la entrevista es una herramienta de recolección de información, (..) es una instancia de recolección de datos” (Guber, 2004: 163). El objetivo de las entrevistas es constituirse en una herramienta fundamental para realizar el análisis y diagnóstico de los contenidos y procedimientos de aplicación de los registros de los principales servicios que atienden víctimas de violencia contra la mujer en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, es un instrumento útil para detectar los problemas técnicos y

---

<sup>49</sup> De acuerdo a lo mencionado por un decisor político del Ministerio de Seguridad de CABA, (agosto de 2016).

culturales en la recolección del dato, procesamiento y difusión. En suma, para dar cuenta de los factores que obstaculizan el registro de la violencia contra la mujer en los servicios de atención de CABA.

La aplicación del método de entrevistas consistió en un conjunto de actividades que pueden agruparse en tres etapas.

**Tabla 6. Actividades de las entrevistas según Etapas**

<b>Las entrevistas – Actividades</b>		
<b>a) Etapa de Preparación</b>	<b>b) Situación de entrevista</b>	<b>c) Post entrevista</b>
Confección de un listado de instituciones que atienden víctimas de violencia contra la mujer.	Realización de entrevistas.	Elaboración de relatoría.
Exploración de instituciones a través de sus publicaciones.	Toma de apuntes durante la entrevista.	Completitud del instrumento de preguntas abiertas a partir de la desgrabación y de la toma de notas de campo.
Selección de instituciones a entrevistar en base a criterios establecidos.	Grabación (con autorización expresa del entrevistado).	Desgrabación de entrevistas.
Elaboración de los materiales de campo <sup>50</sup> : listado de direcciones, modelo de carta para contactar instituciones y referentes, y guía de entrevistas.	Solicitud de material estadístico, instrumentos de captación, resultados, protocolos de llenado.	Análisis de las entrevistas.
Contacto de instituciones en forma telefónica o vía correo electrónico.		
Concertación de entrevistas.		

**Fuente:** Elaboración propia.

<sup>50</sup> Los materiales de campo se presentan en Anexo 3.

### **a) Preparación:**

Para que las entrevistas se conviertan en un insumo para la realización del análisis y diagnóstico de los registros en CABA, se realizaron un conjunto de tareas antes y después de la concreción de las mismas. Como trabajo previo se confeccionó una lista de instituciones, programas y servicios que atienden víctimas de violencia contra la mujer en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se tomó como base el directorio del Consejo Nacional de la Mujer. Este consiste en una guía de organismos para la prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres listada por jurisdicción que, según profesionales de la institución consultados, se actualiza en forma periódica y es la herramienta que disponen para responder llamados de la línea Nacional gratuita 144 de atención a la víctima, desde cualquier punto del país. Paralelamente se realizó un **análisis documental** de los materiales publicados por las instituciones para tomar conocimiento de los objetivos relacionados a la intervención con respecto a la situación de violencia, del lugar que ocupan en el organigrama institucional y si hubiere datos estadísticos, de la magnitud de casos que atienden. Con base en esta actividad se constituyó una lista con los organismos, programas o servicios susceptibles de ser visitados. Las instituciones seleccionadas pertenecen a los sectores: jurídico, seguridad, salud y atención integral. Adicionalmente se incluyeron informantes clave expertos en el tema y que han realizado publicaciones sobre la situación de las estadísticas en CABA. Se elaboró luego un listado con las instituciones a ser entrevistadas. Posteriormente se realizó un contacto formal institucional a través de una carta al responsable, director, o coordinador del servicio y se convinieron las entrevistas que tuvieron lugar entre abril y diciembre del año 2015.

En el trabajo de tesis no se incluyen nombres ni cargos de los entrevistados para preservar su anonimato, tal es el compromiso asumido en la carta de “consentimiento Informado” y expresado personalmente antes de iniciar la entrevista, en Anexo 3 se encuentra el listado de entrevistados por institución con un nombre de fantasía.

Adicionalmente, se confeccionó un instrumento de entrevista consistente en una guía de preguntas abiertas que responde a los objetivos específicos del trabajo de investigación, el cuál se aplicó fundamentalmente para no omitir preguntas sustanciales, cuyas respuestas serían útiles a la hora de realizar el análisis.

## **b) Situación de entrevista:**

Una vez pactada la entrevista, se concurrió a la hora y lugar acordado que tuvo lugar en la mayoría de los casos en el lugar de trabajo del entrevistado<sup>51</sup>, “el investigador impone el marco del encuentro y de la relación, las temáticas a tratar y el destino de la información”, (Guber, 2004: 137). Se dejó claro que la entrevista es confidencial y que nadie más escuchará nunca lo que se vaya a decir, y como afirman Hammersley y Atkinson (1983), esta condición propicia que los informantes estén predispuestos para expresar sus opiniones y para brindar información. Los materiales de campo consistieron en un listado con el nombre del entrevistado, el teléfono, la dirección de la entrevista y lugar del programa o servicio dentro del organigrama institucional; la guía de preguntas abiertas, un cuaderno para tomar notas, una copia de una nota de la universidad dando cuenta de mi condición de tesista que se entregaba al entrevistado y un grabador que se utilizó con su expreso consentimiento. Este último elemento tuvo una doble utilidad, por un lado evitaba olvidos de partes sustanciales del discurso y por el otro, una vez realizada la desgrabación, se convirtió en insumo para realizar la codificación para el posterior análisis utilizando el software Atlas ti.

La situación de entrevista constó de tres partes. La primera tuvo que ver con una pequeña introducción sobre la situación de tesista de la entrevistadora, donde se entregó la nota institucional al entrevistado, se realizó un breve relato sobre el tema de tesis y se solicitó autorización para efectuar la grabación de la entrevista<sup>52</sup>. La segunda parte de la entrevista comenzó con una pregunta disparadora, generalmente del tipo ¿qué actividades o servicios se llevan a cabo en este organismo?, para que el entrevistado pudiera describir los servicios que presta el programa. En la medida que el interlocutor no brindaba en forma espontánea la información que se pretendía relevar, se efectuaban preguntas tomando como base la guía previamente elaborada, la cual se presenta en el Anexo 3. Los ejes temáticos de la guía de preguntas consistieron en i) la descripción del programa, de la población objetivo, ii) modo de ingreso de los casos, metodología de registro, instrumento (variables y categorías), tratamiento, utilización y difusión de la información, iii) problemas con los datos.

Asimismo se implementó como recurso la técnica de repregunta o de repetición de alguna cuestión compleja para que el entrevistado pudiera brindar más detalles. Se

---

<sup>51</sup> Con excepción de una entrevista del sector salud que tuvo lugar en un Bar frente al Hospital.

<sup>52</sup> Los entrevistados no tuvieron inconvenientes en autorizar la grabación de la entrevista.

tomaron apuntes durante toda la entrevista para tener presente nuevas preguntas o registrar cuestiones destacadas. La segunda parte fue la más extensa dado que constituía el núcleo de la entrevista.

La tercera y última parte tuvo que ver con la solicitud de materiales relacionados con los instrumentos de relevamiento, los protocolos de llenado, y algún material de tipo estadístico que hubieran mencionado en la entrevista y que estuvieran dispuestos a brindarme. Por último, antes del saludo y agradecimiento por el tiempo proporcionado, se dejó el contacto de correo electrónico con la promesa de enviar la tesis ni bien esté aprobada. Las entrevistas insumieron en general, entre una y dos horas.

### **c) Post entrevista:**

Una vez realizada la entrevista se efectuaron un conjunto de actividades para convertir el registro de las mismas en material de análisis. En primer lugar se elaboró una relatoría con el material apuntado en las notas de registro, “la transcripción de notas es una de las herramientas por excelencia, de la elaboración reflexiva de lo sucedido en campo y en la producción de datos”, (Guber, 2004:167), luego se procedió a la desgrabación, proceso que insumió entre 3 y 4 horas por cada hora de grabación, dependiendo de la claridad del interlocutor, el tono de voz, la modulación y el ruido ambiente, “el registro grabado no evita el recorte y la construcción de datos, pues éstos, en tanto pasen a integrar el sistema explicativo, son siempre una construcción del investigador”, (Guber, 2004: 168). Se importó la grabación a un software de libre acceso denominado “Express Scribe” que resultó útil para sincronizar los tiempos entre la escucha de la grabación y la escritura en Word por medio de teclas rápidas para detener, adelantar y atrasar partes de la grabación, además se pudo regular la velocidad de la grabación, fue posible lentificarla, graduar el volumen y neutralizar algunas interferencias ambientales. Por último, se completó la guía de preguntas abiertas para cada una de las instituciones visitadas, en el caso que no se haya completado durante la entrevista, tomando como base el material de las desgrabaciones y los apuntes de campo.

### **4.8. El análisis de las entrevistas**

Las entrevistas se analizaron con el auxilio del software para procesar datos cualitativos denominado Atlas-Ti que fue desarrollado tomando como base la Teoría Fundamentada (Strauss y Corbin, 2002) y que resultó de mucha practicidad a la hora de codificar los

párrafos más destacados de las distintas entrevistas, siendo muy útil para relacionarlas y analizarlas.

Los archivos Word producto de las desgrabaciones se insertaron en el programa Atlas – ti para la codificación de los distintos segmentos del relato para su posterior análisis. Se entiende la actividad de codificación como “el proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren en los datos sus propiedades y dimensiones” (Strauss y Corbin, 2002:111). La actividad de codificación se realizó preparando una lista de códigos que responden a los objetivos de la investigación, y que se fueron ajustando según avanzaba el análisis de las entrevistas. Para cada entrevista se procedió del mismo modo, comenzando con la lectura analítica de la misma para luego proceder a delimitar tramos denominados “citas” y luego asociarlas a los códigos es decir, los códigos se asignaron a segmentos de texto provenientes de las entrevistas.

En forma simultánea al trabajo de codificación y como herramienta del software se confeccionaron notas, denominadas “memos que forman parte del registro del análisis, pensamientos, interpretaciones, preguntas e instrucciones para la recolección adicional de los datos”, (Strauss y Corbin, 2002:102), se elaboraron a medida que el proceso analítico lo requería y se convirtieron en insumo a la hora de sistematizar los resultados de las entrevistas formando parte del análisis. Los resultados del análisis se desarrollan en el capítulo 5 y en el capítulo 6 se presenta el producto del análisis comparativo por institución de los instrumentos de recolección de datos<sup>53</sup> recabados en el trabajo de campo.

## **CAPÍTULO 5: Análisis de la información: Resultados de las entrevistas**

Las entrevistas se realizaron con el objetivo de obtener información acerca de los factores que obstaculizan la obtención de información de calidad proveniente de los registros administrativos de los servicios que atienden víctimas de violencia contra la mujer en el ámbito de CABA.

---

<sup>53</sup> La totalidad de los entrevistados aceptaron proporcionar los instrumentos de registro utilizados en los servicios de atención sin manifestar inconvenientes, en la mayoría de los casos fueron brindados espontáneamente como respuesta a las preguntas efectuadas acerca de la información que recaban las instituciones.

Los resultados que se presentan en este capítulo son producto del análisis de la información derivada de las entrevistas realizadas a referentes clave, coordinadores, responsables y/o profesionales destacados de los servicios de atención a víctimas de violencia contra la mujer. En Anexo 3 se listan las instituciones visitadas con su correspondiente sigla, nominación que se utiliza en el análisis, y nombre **de fantasía** del entrevistado para facilitar al lector la referencia del extracto de entrevista con el organismo al que pertenece. A pesar que no se utiliza el verdadero nombre del entrevistado/a para resguardar su identidad para que no se vea comprometido/a con sus dichos, situación que se dejó explícita en cada entrevista para que pudieran hablar con libertad, sí se respeta el género para aportar elementos a la comprensión general del texto.

Tal como se mencionó en el capítulo 4, apartado 4.7. las dimensiones temáticas de las entrevistas consistieron en, i) la descripción del programa y de la población objetivo, ii) modo de ingreso de los casos, metodología de registro, instrumento (variables y categorías), tratamiento, utilización y difusión de la información, iii) problemas con los datos. Los resultados producto del análisis de la información se organizan en torno a tres ejes, que emergieron como relevantes para la comprensión de los factores que obstaculizan o facilitan la obtención de información de calidad sobre la violencia contra la mujer, durante las entrevistas: 1) aspectos institucionales, 2) aspectos técnicos y 3) aspectos culturales.

1. **Aspectos institucionales:** Se explicita en este eje lo relativo a la población objetivo que atienden los servicios, las articulaciones que realizan las instituciones para satisfacer y optimizar la demanda de la víctima de acuerdo a las características del caso. Los aspectos institucionales tienen su influencia en la toma de datos y por ende en el registro de casos de violencia contra la mujer. Se toma en consideración también lo vinculado a la burocracia institucional y como ésta erosiona la calidad del dato. Además se refiere a la poca o nula valorización de los datos y a la escasa demanda de los mismos.

2. **Aspectos técnicos:** Estos aspectos tienen que ver con los problemas específicamente vinculados a los datos tales como; la derivación de la información, la multiplicidad de registros generados a partir de un solo caso, la reincidencia de casos

que las instituciones toman en forma diversa, sea repitiendo el caso, sea asignándolo al primer registro, el tratamiento de blancos, incompletitud, incoherencias e inconsistencias hallados en los instrumentos de registro, la carencia de recursos informáticos, la falta de recursos humanos capacitados en la toma del dato y por último, la inexistencia de protocolos de registro y de atención. Otro aspecto vinculado a los datos se refiere a las variables y categorías que cada institución recolecta, que será analizado en forma comparativa por institución en el capítulo 6.

3. **Aspectos culturales:** se relacionan básicamente con las ideas, concepciones acerca del fenómeno de la violencia contra la mujer y con el interés que tienen los profesionales tanto en reconocer la problemática como en visibilizarla a través del registro de la misma. Asimismo, se analiza la cultura del no registro y la necesidad de formación a los profesionales que registran la información en los servicios. Se observa acá también la mirada que tienen los entrevistados consultados sobre la temática y la importancia que le atribuyen a la información estadística.

## **5.1. Aspectos Institucionales:**

### **5.1.1. Población objetivo heterogénea en las instituciones:**

Los servicios de asistencia a la víctima de violencia contra la mujer tienen objetivos diferenciados según el sector que se trate y por ende la población objeto de su atención difiere. Esto requiere de un esfuerzo adicional a la hora de identificar los casos que se encuadran dentro de la Ley 26.584 de violencia contra la mujer.

Dado que la ley es muy amplia, da lugar a diversas interpretaciones de parte de las instituciones y también de los profesionales que atienden en ellas, no obstante representaría un buen parámetro desde donde partir para poder homogeneizar conceptos.

En algunos casos, la propia denominación del servicio proporciona la pauta del tipo de prestación que realiza y cuál es su población objetivo. Por ejemplo, la Oficina de Violencia Doméstica, (OVD), el nombre del servicio implica que la atención, se refiere a esta modalidad de violencia, por lo tanto las víctimas pueden ser también varones o niños/as.

Existe una diferenciación entre los servicios que intervienen en los casos de las mujeres víctimas de violencia basada en el género en forma específica y los que intervienen en poblaciones más amplias, esto es o bien a la totalidad de la población, o bien son servicios que atienden una modalidad específica de violencia, como la doméstica o intrafamiliar; los registros van a variar en función de los objetivos del servicio. Se requiere la inclusión de filtros específicos en el procesamiento de los datos, para poder identificar aquellos hechos de violencia contra la mujer en la totalidad de los casos atendidos.

Lamentablemente en los registros de algunos servicios la información no está lo suficientemente desagregada en variables como: sexo de agresor y de la víctima, y no hay detalle acerca de la descripción del hecho de violencia, entonces resulta difícil delimitar el conjunto de información correspondiente a violencia contra la mujer, estos casos pueden quedar por fuera de las estadísticas de la problemática<sup>54</sup>.

Esta situación ocurre por ejemplo, en los hospitales que atienden todo tipo de lesiones y no diferencian en sus registros el sexo del agresor, en muchos casos ni siquiera toman datos sobre el mismo y no consignan si la agresión fue por motivos de género.

En síntesis, la población objetivo es heterogénea en los servicios que atienden víctimas aunque pertenezcan al mismo sector (jurídico, salud, seguridad, centros integrales), lo cuál obstaculiza la armonización y comparación de los registros entre instituciones y se hará difícil en un futuro próximo aunar las bases de datos para obtener la magnitud de la problemática. Por otro lado, conlleva a una invisibilización en términos estadísticos si no se realizan esfuerzos adicionales para captar el dato bajo la forma de ítems claros en el instrumento de registro (sexo de víctima y agresor, características del hecho).

### **5.1.2. Articulación Institucional:**

Tanto las articulaciones interinstitucionales e intersectoriales, así como también hacia el interior de una misma institución se originan por dos motivos, a) por la **multidisciplinariedad** de la problemática, en ese sentido se podría decir que son **multidimensionales**, porque tienen relación cuando se requiere de la intervención de más de un servicio para atender a la víctima. Cuando un solo servicio no cubre sus necesidades se necesita recurrir a servicios adicionales que completan o complementan la asistencia a la víctima que llega con necesidades de distinto tipo (orientación, apoyo

---

<sup>54</sup> En el capítulo 6 se amplía este comentario.

jurídico o psicológico, etc.); y b) cuando una mujer acude a un servicio que **no tiene competencia**, entonces se realiza una derivación al lugar que la puedan recibir y atender, puede suceder también al interior de las instituciones. En el sector jurídico el acceso a la justicia significa también como en el caso de la OVD, tener en claro que la institución es la indicada según el caso, la referente lo comenta así *“en realidad uno de los objetivos tiene que ver con eso, el acceso a la justicia con lo que implica o alcanza y no necesariamente la intervención de un juez, sino que la misma justicia de una manera le está diciendo cual es el trámite para lo que vos nos contás, no es el personal de una ong que te está diciendo andate... sino que es la misma justicia que está capacitada, que sabe y que te dice: por este caso entre vecinos tenés que ir a la fiscalía contravencional de tal lado. Le facilitan esa información”*. (Elsa).

La articulación entre instituciones o entre diferentes oficinas de atención de una misma institución se relaciona con los límites de la prestación que brinda cada servicio. Allí donde llega el umbral de atención del servicio, el profesional deriva a la víctima a otro servicio. Las formas de derivación son variadas y se espera que se trate de *“derivaciones responsables”* (Daniela de la DOVIC), evitando la revictimización que resultaría de obligar a la mujer a realizar un derrotero institucional, contando su caso una y otra vez.

La totalidad de las instituciones visitadas registran sus intervenciones, es decir, si una mujer recorrió más de un lugar, va a estar registrada en todos los servicios a los cuales acudió. Esto es muy importante tenerlo en cuenta porque si se quiere obtener dimensión de la magnitud de los hechos de violencia contra la mujer, se tendría que implementar un mecanismo para que se detecten los casos registrados en más de un servicio.

El **derrotero de una víctima a través de distintas instituciones** constituye también otra forma de ausencia de respuestas a lo largo de los servicios a los que acude<sup>55</sup>, y el registro de su camino podría significar un insumo muy importante para mejorar los mismos. En el sector salud es muy elocuente la explicación de uno de sus referentes, *“la ruta crítica da cuenta que hay actores que hubieran podido cambiar el rumbo de la historia pero no lo hicieron, no se dieron por enterados, además cada actor que interviene es volver a preguntar sobre lo mismo, la ruta es larga, larguísima, en*

---

<sup>55</sup> En ocasión de una reunión con los profesionales de la OVD (agosto de 2016) se pudo obtener otra interpretación según la cuál justifican que la víctima acuda a distintas instancias de atención, tiene que ver con todas las prestaciones necesarias que el Estado le brinda, para poder salir de la situación de violencia y que constituiría “la ruta natural” y necesaria, y no se trataría de revictimización.

*promedio tienen 10 años de ruta, ví alguna de 20 años (...) las instituciones las tratamos como si fuera la primera vez sin saber por qué fracasaron, por qué abandonaron el tratamiento, por qué no denuncian o las mandamos a hacer cosas que por ahí ya hicieron y no funcionaron”.* (Carmen).

A partir de esta afirmación se valoriza la existencia de datos que puedan **articularse entre las instituciones** para conocer el derrotero de la víctima y observar en qué punto del camino pudo haberse asistido y no se hizo, el único modo de saberlo es a través de la **articulación** de los registros entre instituciones y entre sectores, lamentablemente hasta el momento no existe tal articulación ni siquiera al interior de las instituciones entonces no hay evidencia del camino que hizo la víctima.

En suma, si la víctima pasa por varios servicios se generan **múltiples registros** del mismo caso, dado que todas las instituciones toman datos sobre sus actuaciones y la conexión entre ellos es inexistente.

En ese sentido, una solución factible sería la implementación obligatoria en todos los servicios, de una variable común o de emparejamiento como es el número del documento de identidad de la víctima para poder combinar bases de datos pero, por diversos motivos esto no ocurre en muchos de los servicios visitados<sup>56</sup>.

### **5.1.3. Burocracia institucional:**

La implementación de los servicios y el registro de los casos atendidos requieren de decisiones políticas que bajan del Estado nacional hacia las instituciones y son ellas las que tienen que instrumentarlas. Hay innumerables factores que actúan a favor y en contra para que ello se materialice. Entre los factores que obstaculizan, existe la burocracia estatal, los tiempos prolongados que tienen las instituciones para llevar a cabo sus acciones. Una de las expertas consultadas comenta que *existe “una labilidad institucional muy sujeta a las coyunturas políticas (...) este tipo de problemática requiere de una política que tenga continuidad, sostenerla en el tiempo, requiere **decisión política**. Debe existir una normativa de funcionamiento de la asistencia y también del registro, pero la normativa sola no sirve, tiene que estar reforzada por un trabajo constante de capacitación de la realización de talleres. Las directivas solas hacen una política **del como si**. Es necesario que el profesional se sensibilice que la*

---

<sup>56</sup> Este tema se amplía en el apartado 5.2.2.

*información es importante y que con esa información se puede trabajar y hacer políticas”.* (Rita).

Otro aspecto relativo a la burocracia institucional se refiere a la **alta rotación de personal** que también atenta contra los servicios y sus registros. Es necesario darles jerarquía a estos servicios en términos de asignación de personal y de presupuesto. Muchos de los cuales han sido creados por profesionales con cierta jerarquía institucional y especializados en la temática, quienes tuvieron interés y/o buena voluntad de hacerlo, pero al momento de su desplazamiento ya sea por traslado, renuncia o jubilación, el servicio perdió importancia o se disolvió porque se formó y se sostuvo por “voluntad” de los actores y no quedó plasmado institucionalmente dentro del organigrama, con recursos humanos y materiales para su funcionamiento, entonces los equipos pierden presencia y con el tiempo los servicios dejan de existir. La entrevistada del HA hace un comentario sobre esta situación, el equipo de violencia fue creado por la ex directora del Hospital y al momento del retiro por jubilación no fue reemplazada, el equipo continúa pero sin su referente en la gestión entonces pierde representación en el Hospital, *“bueno porque a través de la información que hay en Internet<sup>57</sup> si te guías pensás que en todos estos hospitales hay comités y equipo y atención , están desmantelados ¿sabes que pasó en algún momento? yo eso lo digo en el libro me da la sensación que se fue **jubilando gente** que tenía compromiso con el tema y nadie los reemplazó”.* (Carmen).

#### **5.1.4. Poca o nula valorización de los datos de las instituciones= Información no demandada:**

La poca valorización de los datos sobre violencia contra la mujer se observa en la totalidad de las instituciones visitadas. Un claro ejemplo ocurre en el sector salud, dado que la información no se demanda, entonces no hay obligación de parte de los hospitales de consignarla, en consecuencia no hay información estadística de la problemática. Ni el área estadística del ministerio de Salud de la Nación<sup>58</sup> ni el de

---

<sup>57</sup> En referencia al listado de equipos de violencia existente en los hospitales de CABA.

<sup>58</sup> No obstante, hay un intento desde el Ministerio de Salud de la Nación de captar la información sobre lesiones externas a través de un programa denominado SIVILE (Sistema de Vigilancia de Lesiones), por medio del cual se podrían obtener los casos de violencia contra la mujer. El programa funciona desde el año 2013 en 39 guardias de hospitales y servicios de emergencia de todo el país, **excluyendo CABA**, (información a diciembre de 2015). Cuenta con un formulario de registro manual e informatizado. En ocasión de su análisis se ha podido observar que no es explícito y hay que hacer un esfuerzo mediante filtros para separar la población víctima de violencia contra la mujer del universo de lesiones externas. No cuenta con datos sobre el agresor, ni con el documento de identidad de la víctima, a pesar que en los

CABA recolectan información sobre la temática, entonces no la solicitan a los centros de Salud. La trabajadora social del HQ, indica que no hay interés institucional en el tema de violencia teniendo en cuenta que es un hospital que recibe personas quemadas y luego del caso Wanda Tadei<sup>59</sup> se podría esperar que se le diera más importancia al tema, hay un registro que se observa en la historia social del paciente pero que luego no se procesa, nadie la mira, nadie lleva los casos, “ *lo que queda en el listado de violencia en este hospital es nuestra historia social y no hay un -y también ese es otro tema-, no hay un interés aparte, digamos de violencia*”. (Graciela).

El requerimiento de los datos sobre la temática sólo se está haciendo efectivo a partir de la elaboración del Registro Único que lleva adelante el INDEC.

## **5.2. Aspectos técnicos en relación con los datos:**

Se detallan los problemas emergentes con los datos, vinculados a la duplicación de registros, blancos, inconsistencias y falta de recursos humanos y técnicos.

A la luz de las entrevistas realizadas, y adicionalmente a las dificultades ya mencionadas, se pudieron detectar algunos problemas que los entrevistados dieron a conocer relacionados con la calidad del dato.

### **5.2.1. Derivación de la información:**

Todo lo que signifique derivación de información ya sea porque la información se registra en etapas, o porque se carga en un sistema informatizado un tiempo después de la asistencia a la víctima, y/o lo hacen diversos sectores de un organismo, el dato va perdiendo calidad, porque intervienen varios actores en la producción y procesamiento de la información, y además se producen intervalos de tiempo entre el registro y el procesamiento. Cuando una persona registra, luego otra carga un tiempo después, de allí se envía a otra dependencia, y finalmente a la central, el dato pierde calidad a lo largo del camino, porque debe pasar por varios estamentos, así lo compara una referente clave, “*todo lo que sea derivación de información es un cuello de botella*”, (Rita), la derivación del dato tiene como limitación la **oportunidad**, es decir, el tiempo

---

Hospitales se requiere este dato, entonces es difícil detectar duplicaciones. No obstante el programa pasa sus bases al INDEC para conformar el registro único de casos de violencia contra la mujer y se está en tratativas para lograr que incluyan en sus bases el documento de identidad de las víctimas.

<sup>59</sup> Resonante caso de femicidio en el año 2010, su esposo, un músico de una conocida banda de rock, la roció con alcohol y la prendió fuego, el agresor terminó preso luego de muchas idas y vueltas judiciales, este caso fue el inicio de muchos otros casos de femicidios por medio del mismo sistema que ocurrieron después. La propia interlocutora del HQ manifestó el aumento de este tipo de casos, pero dada la inexistencia de estadísticas es difícil comprobar su magnitud.

entre el incidente de violencia y el registro debería ser lo más corto posible para poder compilar el dato en forma puntual.

### **5.2.2. Multiplicidad de registros. El rol del documento de identidad:**

La multiplicidad de registros se refiere a la cantidad de registros que un mismo caso puede aportar y se detalla en el apartado de articulación inter e intra institucional que, como se dijo, se debe al paso de la víctima por distintos servicios y a la inexistencia de articulación en los registros de las distintas instituciones y en muchas ocasiones, también hacia el interior de las mismas, debido a la reincidencia de la víctima a través de múltiples episodios de violencia o al registro de más de una atención recibida por la misma en un mismo servicio. Además no existe una variable de emparejamiento o de vinculación<sup>60</sup> con la cual se puedan detectar los casos repetidos, y podría ser el número del documento de identidad.

El INDEC para la elaboración del registro único insiste en la necesidad,<sup>61</sup> para el ingreso de bases de los distintos servicios de contar con el número de documento, para poder detectar precisamente las repeticiones, además da un paso más allá porque promete “enmascarar”<sup>62</sup> el mismo para resguardar la identidad de la víctima.

En el universo estudiado, se detectó la existencia de servicios que muestran resistencia para solicitarle a la víctima el número de documento y se debe fundamentalmente a tres razones: a) porque se trata de un programa anónimo y prefieren mantener el anonimato de la víctima, b) porque acuden al servicio personas indocumentadas, c) porque en una situación de emergencia es poco probable poder solicitar ese dato.

Este problema es observado por el programa de las VCV, quienes dieron cuenta precisamente del requerimiento del INDEC, dos referentes del programa manifiestan, *“no puede ser obligatorio el DNI (documento Nacional de Identidad) esto es una larga discusión con el INDEC”*. (Martín), *“estamos viendo que para hacer un **registro único** pudiéramos solicitar el DNI a la víctima pero la lógica del programa es que los llamados pueden ser anónimos no se puede pedir el DNI como algo obligado entonces”* (...) *“trabajamos con la emergencia y urgencia digamos pedir el DNI es otra instancia,*

---

<sup>60</sup> El propósito del emparejamiento es encontrar objetos idénticos en diferentes registros, (Wallgren y Wallgren, 2012), los autores consideran que el número de identificación personal constituye una variable muy estable, de gran calidad y facilitadora del proceso de registro.

<sup>61</sup> Excepción que se hizo con el SIVILE y con las VCV.

<sup>62</sup> Esto significa que no aparece el número del documento en sus bases, en su lugar se diseña una clave alfanumérica para que nadie pueda acceder a la identidad de la víctima.

*(...) pedir el DNI o sea en los juzgados en general sí, muchas veces trabajamos también con gente que es indocumentada”.* (Juana).

En el sector jurídico esto no reviste problema, dado que, para acceder al sistema judicial siempre se requiere y se registra, el número de documento de la víctima.

### **5.2.3. Reincidencia de casos ¿cómo se registran? ¿se duplican los casos?**

Según las apreciaciones aportadas por los entrevistados, es común que las personas suspendan el servicio que estaban recibiendo y al tiempo vuelvan, porque ocurrió otro hecho de violencia o la misma se agravó. Cada servicio tiene sus propios criterios a la hora de registrar un caso recurrente. En general, si el tiempo de suspensión es corto no se vuelve a registrar la víctima sino que se busca el primer registro, pero si el tiempo transcurrido es largo se vuelve a tomar el registro como un nuevo caso. Los criterios sobre el tiempo transcurrido para que sea registrado como un nuevo caso varía según el servicio que se trate por ejemplo, en el caso de un organismo de seguridad (COV) la espera es de hasta 6 meses, tal como se ilustra a continuación: *”si ya pasó más de 6 meses o sea, a partir del año siguiente se le hace una nueva admisión porque bueno, hay que ver también si es que otro profesional puede atender, porque a veces esos turnos se ocupan en general si el tiempo, el lapso es breve si viste dejó, hizo dos meses, dejó un mes y quiere volver, se trata que la atienda la misma persona y se retoma esa ficha pero si pasó mucho, hay veces que vuelven después de dos años”.* (Marcela).

En el caso del MPD también retoman el legajo o contactan al abogado que atendió a la víctima la vez anterior, aunque haya pasado un importante período de tiempo, como un año, *“si vino el año pasado, tuvo la entrevista larga, y en ese momento por ahí o no quiso hacer la denuncia o se quedó pensando y después de un año decide volver, no le volvemos a tomar los datos, tratamos de ver quien era el abogado que la atendió y tratar de acordar una cita con ese abogado”.* (Griselda).

En el caso de las VCV si son llamados reiterados, se ubica la misma ficha o caso y se registra la cantidad de veces que se llama por ese caso.

En el Hospital Alvarez toman el siguiente criterio según lo indica uno de los entrevistados, *“si pasó poco tiempo no porque guardan la historia pero si la persona o no se acuerda que había venido antes o pasó mucho tiempo se abre una nueva historia”.* (Gabriel).

En el Hospital del Quemado, no se repite el registro cuando hay reincidencia, lo aclara muy bien su referente al preguntarle si duplican o triplican información, *“el mismo número de historia clínica se busca por apellido, además la estadística de acá funciona bastante bien por lo menos en eso, no sé si en otras estadísticas, no hacen otras estadísticas que más bien no sea esta (en referencia a la primera página de la planilla de admisión)”*. (Graciela).

#### **5.2.4. Blancos – Incompletitud:**

Los blancos e incompletitud son los ítems que quedan vacíos e incompletos en forma respectiva en los instrumentos de registro. Cuando los formularios están preimpresos y se llenan a mano es muy fácil que esto ocurra. Este inconveniente se sortea cuando los instrumentos de registro están computarizados y para pasar de un ítem a otro el primero tiene que estar debidamente completo porque de no ser así, aparece una alarma imposibilitando continuar con el llenado del instrumento de registro.

Ante la pregunta si se consulta al profesional por los blancos o incompletitudes que pudieran existir, los servicios estuvieron divididos, en la OVD y en la DGM aseguran que sí, y refuerzan con que esto es una realidad y se debe a que existe mucha capacitación y concientización para que eso ocurra. En cambio el programa VCV categóricamente alude a la imposibilidad de consultar al profesional para completar los registros dado que su llenado es bastante posterior a la intervención, *“no, nosotros lo pasamos el 10 de agosto y la intervención quizá fue en julio”*. (Juana).

Todos los servicios admiten que tienen problemas de blancos o incompletitud específicamente cuando se trata de variables sociodemográficas, así lo comenta el referente de la OFAVyT, *“lo que sí tenemos una deuda enorme y es muy difícil de levantar es con el perfil sociodemográfico de las víctimas, porque la verdad se carga muy poco y con la urgencia en la que trabajamos y las situaciones en las que trabajamos se carga muy poco el perfil sociodemográfico”*. (Ezequiel). Específicamente en este servicio el hecho que hubiera un requerimiento de llenar muchas variables sociodemográficas trajo como consecuencia el ajuste del instrumento de registro y la reducción de las variables demandadas. El mismo interlocutor explicita esta situación, *“se empezó armando una plantilla enorme con un montón de datos sociodemográficos interesantísimos pero que era tan grande desde el tipo de vivienda, los hijos están escolarizados, no sé 10.000 datos que al final, la verdad, no se cargaba nada, decidimos de esos 10.000 datos seleccionar 7 ú 8 que eran los específicos que*

*más nos servían, y así y todo hoy por hoy, estamos teniendo este, un nivel de sin dato muy alto, sobre todo porque la gran mayoría de los datos se siguen cargando más en las fiscalías que en nuestros equipos y las fiscalías, la verdad, el nivel estadístico les importa poco y nada, entonces nada. Sexo sí, lo tenés, edad sí, hasta ahí, el documento sí, también el documento de identidad porque te lo pide específicamente (el software), pero después para cuando vas a otro tipo de datos mas rico , estamos teniendo para algunos datos, no sé con ocupación, a veces el otro día estábamos mirando, tenes más del 50% sin dato”. (Ezequiel).*

Los servicios capacitan en la recolección del dato pero ninguno niega la existencia del problema de los ítems incompletos. Así lo refleja la referente de la MPD, *“blancos hay, nosotros la verdad le damos mucha importancia a eso, nosotros hacemos reuniones periódicas, el tema de las planillas y todo, es o es como el caballito de siempre, porque no es lo que más les gusta, (en referencia al llenado de los formularios de parte de los profesionales), ni con lo que más se sienten a gusto, porque no tenemos tampoco un profesional dentro del equipo (que) se dedique a eso, y además que es un organismo muy jurídico y los abogados que trabajan en esto lo que les gusta es asistir a las víctimas y ayudar, y la verdad, por suerte, son todos muy comprometidos con el tema, la verdad que sí no es como que sueñan con esto, pero lo tienen incorporado y saben que lo tienen que hacer, nosotros estamos detrás de eso este y a veces cuando vemos algún blanco insistimos”.* (Griselda).

Por otro lado, todos los entrevistados dieron cuenta que a los profesionales les significa un trabajo extra y se importunan de tener que dedicar tiempo al registro de datos, uno de los entrevistados lo dice muy claramente, *“todo eso es un trabajo añadido que es muy cargoso hay que cargar paciente por paciente”.* (Gabriel).

En este comentario se evidencia también un problema de tipo cultural que se relaciona con la resistencia de los profesionales en el llenado y completitud de los datos, esta situación se detalla en el apartado de “problemas culturales con los datos”.

La incompletitud puede deberse también a la existencia de cierta inseguridad, de parte del personal que elabora el registro, que la información no sea del todo reservada y puedan acceder a ella personas que con esa información, luego puedan dañar a la víctima, esto ocurre según lo explicado en el servicio social del Hospital del Quemado, en el llenado de la historia social, *“sí y además es como que es una arma de doble filo para que van a usar la información que están leyendo... la gente que lo lee no lo sabés, entonces tratamos de poner cosas que no comprometan demasiado sí, si hay situaciones*

*de violencia obviamente ponerlo, o tantas otras cosas digamos la situación de violencia es una más de las que puede suceder”.* (Graciela).

De todos modos, este servicio, tiene un recurso muy interesante para que la información quede resguardada y es la utilización de un genograma que es una forma a modo de jeroglífico de graficar las relaciones familiares de la paciente, allí muchas veces se describe la situación de violencia, pero es una información sólo utilizada por el personal del servicio social y sólo ellos tienen acceso a la interpretación de la misma.

De igual modo sucede con los pacientes que son dados de alta, se omite cierta información por considerarla inadecuada para la víctima, *“cuando la persona se va de alta hay una epicrisis que la completan todos, eso es algo más o menos actual antes el único que lo completaba era el médico, la epicrisis es el informe final de la internación entonces en esta epicrisis cualquier persona puede venir y pedirla y generalmente la piden si necesitan certificado de discapacidad, entonces también es un tema si poner o no poner ahí el tema de violencia, porque entonces yo no sé, esa paciente quiere que en la epicrisis le ponga que hubo situaciones de violencia porque por ahí esa epicrisis va a acción social para pedir un recurso y la cuestión ética, yo no sé si la paciente quiere que en acción social se enteren que ella está viviendo una situación de violencia”.* (Graciela).

Hay variables que no se relevan porque al profesional le parece que no corresponde que estén en el formulario de registro, y queda incompleta la información, así lo expresa la referente del HQ, *“(me muestra el apartado de vivienda del formulario) esto es complicado, nosotros más que nada lo inferimos de la charla, yo por lo menos que sé yo, a mí no me gusta preguntar exactamente si tiene canilla, si tiene cloacas, no me hace mucho a la situación pero bueno, (...) no, igual yo se lo digo, no tengo problema, el tema si estas cosas que a mí me resultan más importantes, lo que pasa es que yo trabajo en terapia infantil ahora, entonces, si yo estoy hablando con una persona que recién ingresa y que su hijo está a punto de morir lo menos que le voy a preguntar es si tiene cloacas”*, (Graciela), en la última expresión queda claro que por supuesto la atención se prioriza al registro, y tiene relación con el problema cultural del “no registro”.

#### **5.2.5. Inconsistencias:**

Al ser indagados sobre la existencia de **tareas de consistencia de los datos** es decir, si tienen previstas acciones para salvar los blancos, los vacíos de información y las

incongruencias entre respuestas que se pudieran generar porque los profesionales olvidaron o no consideraron necesario completarlos, o llenaron el instrumento apurados o con letra ilegible, los entrevistados del sector jurídico y atención integral contestaron en forma enfática que sí, que aplicaban acciones de consistencia y de llenado de blancos, especialmente a través de la capacitación periódica y de la concientización sobre la utilidad del dato.

Un ejemplo de consistencias lo detalla el entrevistado de las VCV, en referencia a las variables “vínculo con el agresor” y “edad”, en este caso, supervisan, si el vínculo es padre, su edad no sea menor a la víctima. En ese sentido, el interlocutor del programa de las VCV (Martín) explicita que el vínculo es el **agresor** respecto de la **víctima**. Es toda una definición que debería ser homologada por todos los servicios, que a veces lo toman en sentido inverso, y trae aparejadas inconsistencias con la información.

#### **5.2.6. Carencias informáticas:**

La mayor parte de los entrevistados, comentaron que al momento de la entrevista “estaban migrando de software” es decir, estaban haciendo ajustes o cambiando de programa informático, se visualiza como un tema importante en las instituciones.

Las carencias a nivel informático son diversas y atañen tanto al hardware como al software, como así también a los recursos humanos involucrados en las operaciones informatizadas. En cuanto al hardware hay servicios que todavía registran a mano y en papel las víctimas/casos que atienden, es decir, no cuentan con equipos de computación, esto ocurre específicamente en el sector salud, según comenta el entrevistado *“nosotros tenemos las historias (clínicas) dentro de un sobrecito y el sobrecito adentro de un cajón. No se digitaliza ni nada”*. (Gabriel).

Cuando un servicio no cuenta con herramientas informáticas específicamente diseñadas para el mismo y tienen que trabajar con las que se pensaron para otro en el cuál este está inserto, hay inconvenientes de adaptación del registro de la información y así lo reseña el entrevistado del HA cuyo servicio de violencia está inserto en uno mayor de salud mental y cuenta con los mismos insumos informáticos que el resto de las especializaciones del centro de salud, *“nosotros no funcionamos como una especialidad médica, salud mental tiene su propia dinámica y desde, y digamos, desde las direcciones de informática del hospital y demás, a veces no se comprende que salud mental funciona de un modo autónomo, entonces a nosotros nos traen un software que*

*funciona muy bien para un traumatólogo y para un cirujano y demás, pero para salud mental no sirve para nada. Nosotros vemos a los pacientes semanalmente a veces, los vemos más de una vez por semana, y no los vemos 10 minutos como los ven un traumatólogo ó 5, los vemos media hora, cuarenta y cinco minutos o una hora, entonces hay una realidad que no es tan dócil a la informatización. En ese sentido, no tenemos un registro central de pacientes que llegan a salud mental”. (Gabriel).*

Hay organismos que a pesar de contar con un sistema informatizado, además trabajan en sedes descentralizadas en barrios humildes o villas de emergencia que no cuentan con computadoras, como el MPD que atiende en los CAJ (Centros de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia), en ese caso llevan las planillas de excel impresas y las pasan al sistema informatizado cuando reúnen varias, así lo comenta su referente, “¿vos me decías lo del registro si era manual o no? Bueno en los CAJ por ejemplo, lo llevamos en papelito llevamos esta planillita Excel impresa lo completamos ahí y después acá lo pasamos. Ahí **tenemos un problema de carga, es decir de tiempo de carga** la verdad es que a veces nos atrasamos tenemos pilas de planillitas pero la verdad que en el CAJ a veces no hay computadora”. (Griselda).

Lo ideal es que el equipo informático o el informático sean exclusivos del programa o servicio, porque además adquieren experiencia en la temática y le resultará más fácil resolver los inconvenientes o mejorar el software y por lo tanto, el sistema de recolección del dato.

El software diseñado en forma específica para la captación de los datos de las víctimas/casos es importante para registrar y luego procesar la información a su vez, para contar con bases de datos consolidadas que puedan unirse a otras bases de otros servicios, para conformar un registro único, tal como lo propone el INDEC. Los temas referidos al procesamiento de la información y su difusión se analizan en el capítulo siguiente.

También se evidencia escasez de recursos humanos capacitados en la toma del registro, según se presenta un ejemplo del tipo de testimonios recogidos a propósito de esta problemática, “somos pocos y se nos acumulan las planillas”. (Griselda).

### **5.2.7. Inexistencia de protocolos de registro (y de atención):**

Los protocolos son importantes porque son las normas institucionales escritas que todos los efectores tienen que seguir cuando se presenta un caso, entonces la atención es

similar, independientemente del profesional que se ocupe del caso, si no hay protocolos la víctima queda a merced de la idoneidad y de las decisiones que tome el profesional que le toque en suerte.

Para la atención de la violencia sexual existe un protocolo de atención en los hospitales<sup>63</sup> para prevenir contagios de enfermedades infecciosas, pero no cuentan con protocolos de atención para otros tipos de violencia contra la mujer.

Así lo confirma un referente del HA, *“No existen protocolos para violencia sí para violaciones”*; (Gabriel) entonces es muy difícil que haya protocolos para llenar los datos. El mismo interlocutor justifica la falta de protocolos por el tipo de tarea que llevan a cabo que es de atención psicológica, cada caso reviste particularidades específicas y no se puede generalizar, *“pero eso funciona específicamente en los casos de abuso sexual (los protocolos), en los casos de la atención que brindamos nosotros no, no hay un protocolo porque los tratamientos son siempre únicos incluso un único paciente que sea atendido por varios profesionales cada tratamiento tiene una textura única, la relación entre paciente y profesional, entonces allí no hay protocolo que valga”*. (Gabriel). La inexistencia de protocolos de atención se observa también en otra institución de salud como el HQ, donde la entrevistada comentaba, *“en un momento hubo una idea de hacer un protocolo de violencia (...) no es que todos trabajamos y hacemos si bien, todos tenemos cierto estee, entrenamiento digamos, sí, sabemos del tema, no todos trabajamos de la misma manera”*. (Graciela).

Los referentes entrevistados del sector salud dan la idea de que los protocolos de atención en la temática no están del todo instalados y tienen sus dudas sobre su utilidad, así lo comenta la entrevistada del HA, *“yo lo que digo es que no alcanza con que haya protocolos. No se trata solo de implementar protocolos, sino otra calidad de detección otra mirada en la consulta varias cosas”*. (Carmen).

Por otro lado, las comisarías tienen protocolo de atención para violencia doméstica y para la sexual, y la DGM cuenta con protocolos de atención para ambas modalidades.

En el caso de la DGM existe un minucioso protocolo de llenado de la información, el resto de las instituciones no han reportado la existencia del mismo.

Los protocolos de registro son un paso posterior a la existencia de protocolos de atención o pueden elaborarse en forma simultánea, la idea es que lo que se atiende y

---

<sup>63</sup> El protocolo ante casos de violencia sexual es obligatorio y se debe aplicar en todos los Hospitales, por medio del cual se le aplican a la víctima medicamentos para evitar afecciones por contagio sexual, para consultar el protocolo ver Ministerio de Salud de la Nación, (2011). En el caso de otro tipo de violencia en razón de género no se observaron protocolos de atención.

luego se registra por fuera de protocolos específicos puede atentar contra la calidad de la prestación y del dato en forma respectiva, y el peligro es que queda a criterio personal del profesional de turno. En el caso de los registros como así también en una encuesta o censo, es importante que todos pregunten de igual modo para no tener sesgos en la información.

También se podría especular con la idea que los servicios cuentan con protocolos de registro pero los profesionales no tienen conocimiento de ello y por lo tanto no los tienen en cuenta.

### **5.3. Aspectos culturales e ¿ideológicos?**

Los problemas culturales tienen relación con lo que tienen incorporado los profesionales acerca de los registros y fundamentalmente sobre la importancia que le asignan al dato. El no registro de parte de los operadores de los servicios puede significar también cierta ceguera con respecto a la problemática, y tiene que ver con que también los profesionales estarían atravesados con el paradigma patriarcal que habilita la violencia hacia las mujeres, entonces no la ven y por consiguiente no la registran. El subregistro va de la mano de la invisibilización de la problemática y los problemas culturales implicados en la percepción de la violencia de género.

Seguidamente se examinan algunas cuestiones relacionadas con los aspectos cultural e ideológico de los operadores que atienden víctimas y que influyen sobre el registro de datos. Culmina el apartado con la mirada de los entrevistados sobre los datos y el análisis de sus afirmaciones más destacadas.

#### **5.3.1. Invisibilización de la problemática= subregistro y no registro:**

La no detección de los casos de violencia por parte del personal médico genera subregistro, es un conjunto de población afectada por la problemática que no recibe la adecuada atención en términos de empoderamiento, para poder discernir la mejor forma de salir de la situación de violencia y además afrontar la situación judicial que puede involucrar su caso y por supuesto tampoco forman parte de la estadística.

Con referencia a los centros de salud, existe un denominador común referido a la invisibilización de la problemática. Esto significa que una mujer que acude por ejemplo, a un hospital por lesiones físicas o trastornos psíquicos provocados por situaciones de violencia basada en el género es muy difícil que en la admisión se registre esa causa. Si el hospital no cuenta específicamente con equipos dedicados al

tema de violencia, como tienen algunos hospitales como el Alvarez, el hecho se diluye e ingresa como traumatismo, o con otro diagnóstico no vinculado a la temática. La institución sanitaria que tiene un equipo de violencia cuenta con más recursos para detectar y abordar la violencia contra la mujer, dado que además de brindar tratamiento psicológico específico para tratar el tema se trabaja en la capacitación y sensibilización del personal médico. No obstante, también en este tipo de centros depende de la habilidad y voluntad del médico para indagar y poder detectar la violencia.

Aún en centros de salud como el hospital del Quemado, donde se podría pensar que ingresan mujeres agredidas por sus parejas o ex parejas y que muchos de los casos ingresados podrían tener que ver con violencia basada en el género, rara vez denuncian el hecho y solo se detecta en la internación de ellas mismas o de sus hijos, cuando ocurre algún hecho que alerta a los trabajadores sociales (y no a los médicos). Un caso específico, relatado en el Hospital del Quemado por una de las entrevistadas, da cuenta de esta situación, *“se internó un niño por quemaduras y por la noche no se quedó su mamá a cuidarlo, las asistentes sociales preguntaron el motivo y la madre respondió porque mi marido no me deja, cree que me voy a cualquier lado”*. (Graciela). En ese caso, si bien se detecta la situación de violencia basada en el género, queda registrada la intervención, por ejemplo la solicitud de algún tipo de asistencia a otra institución, en la historia social que elaboran los profesionales del servicio social y se adjunta a la historia clínica del paciente. Esta información no se informatiza ni se procesa, permanece sólo como adjunto de la historia clínica (en papel). La misma interlocutora refiere a la **pérdida del registro del caso** y remite a la inexistencia de profesionales que puedan preguntar en el momento adecuado y además estén entrenados para ello, *“una mujer quemada que dice no sé, me agredí, por ejemplo o muchas veces están, el tema con adultos es que si es un gran quemado está intubado (...) antes de intubar o antes que la persona tenga el proceso más grave, que por ahí no es en el momento, si no hay un registro de eso o si no hay una pregunta si la gente no está como entrenada para preguntar, se pierde esa información, por ahí una persona se termina muriendo”*. (Graciela).

Una referente del HA comentó claramente cómo se invisibilizan los casos de violencia y se registran por alguna otra lesión, a través de un estudio puntual que hizo sobre el registro de guardias del Hospital. *“Hice un estudio sobre el libro de la guardia cómo*

*registraban los casos de violencia en la guardia, hicimos una publicacioncita. Ahí lo que vimos era claramente porque hay trabajadora social de guardia, psicólogo de guardia y psiquiatra de guardia, supuestamente todos los casos de violencia tenían que pasar por ese equipo interdisciplinario de la guardia pero nosotros vimos que había algunos que pasaban y otros que no pasaban, algunos de los que pasaban eran claramente de violencia interpersonal habían quedado con un registro que era **lesiones** lo que se registra es la lesión no el contexto de violencia. Por violencia los casos están **invisibilizados y registrados por lesiones...**” (Carmen).*

El comité de violencia del Hospital Alvarez realiza acciones para que los médicos de distintas especialidades observen el tema de violencia en pacientes que llegan a la guardia o a los consultorios médicos por otras causas, tienen que estar entrenados para revelar el tema de violencia que puede estar encubierto, así lo manifiesta el referente, “sí, desde el comité de violencia se hace siempre el intento de ir introduciendo la temática en determinadas especialidades médicas que por la especialidad pueden tener algo que ver con el tema de la violencia por ejemplo traumatología, por ejemplo obstetricia es decir, lugares a los que llegan pacientes no por una temática de violencia, sino por una temática médica, embarazos o alguna lesión física pero que se entiende que son buenos lugares como para detectar si hay en el paciente una cuestión relacionada con la violencia, entonces en algunos de esos servicios se ha podido sensibilizar, formar al personal para que además de la interrogación propiamente médica se realice una interrogación quizás no exhaustiva, sino superficial pero a los fines de determinar la existencia de la temática de violencia y a partir de esa detección, ahí sí se puede hacer una derivación al dispositivo que se considere más adecuado. No siempre el equipo de violencia es decir, la atención psicológica de los casos es el recurso más adecuado a veces urgen medidas más relacionadas con el servicio social. (Gabriel).

En el sector jurídico el referente de la OFAVyT realiza una reflexión sobre la importancia de la visibilización de la problemática a través de los datos: “Porque hasta tanto no lo tenes visibilizado en números es una zona gris cuántos recursos necesitas, de qué manera cómo es el universo, para dónde, cómo están terminando esas causas, se están archivando, están llegando a condena que tenés que mejorar en el sistema **hasta tanto no lo tenés visibilizado todo, es política en el aire**”. (Ezequiel).

### 5.3.2. La cultura del no registro. Formación Profesional:

Para una de las expertas consultadas, el no registro tiene que ver con la falta de formación profesional en ese aspecto, *“Existe una cultura del **no registro** relacionada con una formación profesional. Por eso hace falta que el dato retorne a los servicios, que el profesional tome conciencia de la utilidad del dato y al ver para qué sirve lo mejor, ellos cuentan con una historia narrable que da sentido al dato. Hay que recrear e instalar la valoración del dato, de su utilización. (..) es necesario instalar la **cultura del registro**, tiene que ser una política activa. Los profesionales, en general tienen distintos niveles de sensibilización, los abogados tienen más relación con los números, también los trabajadores sociales, pero los psicólogos y trabajadores de salud mental no están para nada sensibilizados”*. (Rita).

El interlocutor de la OFAVyT realiza una muy buena descripción sobre lo que piensan, y en consecuencia actúan los operadores judiciales sobre la estadística, *“mirá, en el poder judicial básicamente, un impedimento enorme, atroz que es **cultural** (...) en el poder judicial históricamente y yo que vengo toda la vida en el poder judicial, se cree las estadísticas son idioteces, no sirven, tenés que prácticamente coaccionar al operador judicial para que cargue algo en el sistema, porque se siente que lo están controlando y como si ese control fuera algo negativo, cuando en realidad debería ser algo normal, no ven la devolución de eso (...) pero el operador básico de la fiscalía o del juzgado no lo ve como un insumo, no vé lo que le vuelve de eso, esteee y no le han enseñado lo útil de eso como devolución también, entonces se ve como algo menor y no se trabaja”*. (Ezequiel).

La cultura del no registro se extiende también a la **“no lectura”** del caso de violencia consignado en la historia social es decir, los médicos **“no se dan por enterados”** que, además de la problemática por la que acudió el paciente y permanece internado, tiene un tema de violencia que tal vez fue el origen de la dolencia. En ese sentido, la referente del HQ es muy clara explicando el por qué de esta situación que tiene su raíz en el aspecto cultural y el poder verticalista que predomina en el sector médico, es otra forma de ignorar el tema y también de invisibilizarlo, *“entonces eeeh nada nada, realmente no la leen por una cuestión, porque no les interesa, no solamente nosotros como profesionales, no les interesa lo que les pasa al paciente desde el punto de vista social, ni psicológico, todavía son como creencias no sé, creo o no creo en la psicología, no es una cuestión profesional digamos”*. (Graciela).

E<sup>64</sup>: “¿ y por qué crees que los médicos no las leen? Están siempre apurados”.

G: no, ojalá fuera por eso, es una cuestión **cultural**, digamos de **formación** más que nada, no creen que, primero creen que somos sus asistentes ni siquiera el rango, creen que estudiamos en no sé, dos años en cualquier lado (risas), digamos para ellos no somos unos profesionales a la par, somos asistentes de ellos, la cultura médica hegemónica digamos,

E: ¿es total?

G: sí, sí, sí y en este hospital es mucho más por ahí intensa porque es un hospital quirúrgico y acá los que tienen la batuta son los cirujanos plásticos”.

Esto implicaría que los profesionales (no médicos), que están más directamente involucrados en la atención de la víctima no tienen autoridad ante los médicos para solicitar el registro del dato o que dicha autoridad no les es reconocida por ellos.

El aspecto cultural en torno a los médicos también lo refiere el entrevistado del HA y comenta las mejoras que intentaron realizarse para captar la problemática y registrarla, “en algún momento se hizo el trabajo como incluir en la entrevista de guardia un par de preguntas a los fines que hablábamos antes eso implica todo un trabajo que no solamente, emm, por ahí la **formación epistémica** del profesional, sino que también te diría, con lo de cada área que quizás no están interesados en esas temáticas, o tienen alguna intención en trabajar la temática, o mismo los profesionales que no saben que va a pasar si llegan a preguntar, **no saben ellos que van a hacer**”. (Gabriel). La última frase es muy importante porque da cuenta de la incapacidad de los médicos al detectar una situación de violencia, **no saben que van a hacer luego con la problemática**.

Además de no tener del todo claro qué hacer luego, a dónde derivar a la persona, cómo orientarla, tampoco saben qué consecuencias tiene sobre los mismos médicos. Se asocia al temor de ser convocados a declarar en posibles juicios y tener que invertir tiempo en trámites judiciales y también a ser identificados por el agresor y ser objeto de represalia, según lo comenta la entrevistada del Instituto del Quemado, “los médicos tratan de no involucrarse porque además es como que ellos denunciaron y les da miedo con respecto al agresor entonces bueno, eso es lo que se pretende cambiar”. (Graciela).

---

<sup>64</sup> E: Entrevistadora.

Asimismo, los profesionales de la salud entre otros, están obligados a denunciar los casos de menores que son objeto de lesiones físicas o psíquicas por parte de algún integrante del grupo familiar<sup>65</sup>, esto no ocurre en el caso de las víctimas mujeres adultas, a pesar que está claramente expresado en el artículo 18 de la Ley nacional 26.485 de violencia contra la mujer, entonces estamos frente a la presencia de una característica cultural médica por medio de la cual subyace la idea que las mujeres son adultas y pueden salir de la situación de violencia por sí mismas, en otro sentido, son los niños quienes necesitan ayuda de un adulto fuera del ámbito familiar para que cese la violencia sobre su persona.

### **5.3.3. La mirada de los profesionales con respecto a los datos:**

A lo largo de las entrevistas realizadas, los profesionales consultados mencionaron algunos aspectos relevantes en torno a los datos sobre violencia contra la mujer que es importante tener en cuenta para analizar las estadísticas provenientes de los registros. Se mencionan a continuación las afirmaciones más destacadas que son útiles para aprovechar los registros administrativos.

#### **a) “*Son necesarios para comprender el fenómeno*” (COV, Vanesa)**

Los profesionales de los servicios mencionan la importancia que tiene contar con datos sobre violencia contra la mujer, y que va más allá de la actuación del propio servicio, queda claro por ejemplo entre las profesionales de la COV, “*A mí me parece lo que tenga que ver con una base estadística ayudaría a comprender el fenómeno de lo que pasa en general más allá de este centro u otro centro*”. (Vanesa).

Una de las expertas entrevistada hacía mención a la importancia de contar con un buen registro, porque por medio de ellos se puede inferir otras mujeres que no se acercan a los servicios y se puede estudiar quienes y en que momento de sus vidas ponen un límite a la situación de violencia, “*Estudiando los registros que toman los servicios, se monitorea también a las que **no llegan** al servicio y algunas otras cuestiones que luego pueden ser utilizadas en campañas de sensibilización. Por ejemplo, hay mujeres que llegan a los servicios cuando sus hijos son grandes, o cuando el golpeador golpea a uno de sus hijos, ese es el límite, y la sensibilización puede ser **no sostenga la violencia por sostener su hogar**. Una encuesta nacional sería importante, pero los*

---

<sup>65</sup> Tienen la obligación también de denunciar a las víctimas incapaces, ancianos o discapacitados según el Artículo 2 de la Ley Nacional de Protección contra la violencia familiar N° 24.417 sancionada en 1994.

*registros cuentan con información más rica, porque tienen el relato de los hechos, de la persona que acude en demanda de un servicio. Ese relato permite reconstruir un perfil de la mujer, y de cómo ha transitado su situación de violencia hasta que decidió denunciar”. (Rita).*

Además, agrega la referente clave, *“Hay que valorar el dato ajustado por la práctica, si no hay datos uno baila al ritmo de lo que difunden los medios de comunicación y no es aconsejable”. (Rita).* El estado no puede soslayar el rol que tiene como generador de estadísticas de calidad. Donde hay un vacío de información lo llenan los medios de comunicación u otros organismos o instituciones que no explicitan la metodología de recolección ni son idóneos para elaborar datos de calidad.

La OVD le da una importancia relativa a la base de datos que tienen, y la ven más como un insumo para los “especialistas” en la temática que para utilización propia. Así lo menciona la referente, *“E: ¿ La base de datos para qué les sirve a ustedes y que hacen además de los cruces? ¿Cuál es la utilidad de la información que recaban?*

*Elsa: y en realidad no es tanto el uso propio o interno sino más que nada para quienes investigan la temática y sobre todo para quienes tienen la obligación o la facultad del diseño de políticas públicas, programas en existencia, no sé, dictados de leyes, no sé, nos han convocado de las distintas comisiones, tanto la cámara de diputados como de senadores, para que se les den datos y de ahí surgen los proyectos de ley, entonces de la legislatura porteña, bueno, nosotros por ley tenemos que informarle las estadísticas a estos organismos”.*

**b) “ El dato es un medio y no un fin” (experta, Rita)**

Esta expresión proviene de una de las expertas consultada, quien refiere el rol del dato y lo pone en su justa medida, *“Hay que recrear e instalar la valoración del dato, de su utilización. Ese relato permite reconstruir un perfil de la mujer, y de cómo ha transitado su situación de violencia hasta que decidió denunciar. El dato actúa como un mediador, sirve para movilizar, es un medio y no un fin sirve para movilizar políticas y publicidad”. (Rita).*

En el HA se observa claramente cómo gracias a la información estadística, se generan nuevos servicios o se mejoran los existentes; esto ocurrió en el centro de salud, *“gracias a haber podido mostrar algo de esto también yo creo que salió el grupo de mujeres que tienen más apego”. (Carmen).*

**c) “Son útiles para la toma de decisiones del día a día” (OFAVyT, Ezequiel)**

En referencia a la gestión interna el referente de la OFAVyT comenta que su trabajo diario depende de las estadísticas porque así tiene en claro los recursos que necesita, *“Uno que tiene una oficina más grande, que yo tengo que coordinar con los 40 fiscales de la ciudad, claramente yo no podría trabajar sin estadística”*. (Ezequiel).

**d) “Son útiles para evaluar la propia tarea profesional” (experta, Rita):**

El dato es necesario también para evaluar la propia tarea profesional y es valioso que los profesionales comprendan esto y lo vean como una herramienta útil, la referente del HA quien además hizo trabajos puntuales en el Hospital con los registros sobre violencia también se refirió a esta necesidad, *“con que el equipo se apropiara más de lo que es la propia dinámica del monitoreo de la propia tarea. Ese es el nudo, incorporar el monitoreo sistemático de las propias actividades y evaluar y medir y tomar decisiones a partir de eso que ... se va viendo y eso digamos no pasó de manera sistemática y yo adquirí otras obligaciones en el hospital y no seguí haciendo esa tarea de manera sistemática”*. (Carmen).

**e) “Existe necesidad de mejorarlos”, (MPD, Griselda)**

Los interlocutores en general, mencionaron que los datos tal como los recaban y procesan podrían mejorarse, fue casi una conclusión lógica después de haber podido reflexionar brevemente sobre los mismos, y además tenían precisión sobre los aspectos más débiles y ensayaban posibles soluciones. En ese sentido, la entrevistada de la MPD comentaba, *“nunca tuvimos base de datos, como una base de datos en su momento con el INDEC habíamos hablado si no nos podían asesorar o algo para mejorar esto”*. (Griselda).

La referente de la MPD le asigna importancia al registro de la problemática y a su utilidad como forma de prevención de la violencia y lo comenta, *“E.: ¿bueno vos implementarías algún cambio en el registro o tienen pensado...?”*

*G: no, por ahora no, pero siempre estamos muy abiertos a todo lo que sea mejora, por ahora esto está en el marco de nuestras posibilidades, y lo estamos pudiendo registrar, siempre nuestra preocupación fue registrar es decir, no queremos hacer un servicio solamente de atención y no quede información, nosotros creemos que esto sirve, sirve para incidir en la prevención de la violencia pero bueno, lo implementamos de esta forma”*. (Griselda).

La OVD menciona que hacen mejoras permanentemente y también recurren a expertos cuando no pueden solos con algunas cuestiones, así se refleja a través de su interlocutora, “ E. ¿ implementarían algún cambio en el registro, para mejorarlo? ¿En que consistiría?

*Elsa: y de hecho lo hacemos, porque como depende de nosotros, permanentemente hacemos innovaciones y mejoras, a partir de sugerencias propias o internas, o si es necesario, recurrir a algún experto externo también se ha hecho en algún momento”.*

La referente del HA da un paso más en su reflexión sobre la mejora de los registros y observa que podría elaborarse un registro único juntando todas las bases y piensa que es la OVD la que debería llevar la iniciativa, “*se podrían unificar tranquilamente las principales variables (...) que la OVD de alguna manera está relevando, deberían unificarse todos y tranquilamente se puede, levantando las variables en común que se necesitan y uno podría a su vez tener un montón de variables que permiten mejorar el propio servicio que presta, eso no es incompatible”.* (Carmen).

Para la entrevistada del HA, quien ha realizado estudios sobre el registro en hospitales sobre violencia de género, recurre a una metáfora para explicar lo que piensa acerca de los datos estadísticos sobre la problemática, “*yo digo que hay una suerte de **genocidio estadístico**, le tomo prestado el concepto a los grupos indigenistas es muy fuerte pero decime si no estamos en esa situación cuando estamos manejando con datos certeros de noticias que se publican en los diarios nacionales<sup>66</sup> hace años que estamos así, es increíble”.* (Carmen).

**f) “El aspecto técnico está subordinado a la decisión política”, (referente de la OFAVyT, Ezequiel)**

Es muy interesante la explicación que brinda el interlocutor de la OFAVyT, destacando que se quiere visibilizar una problemática, **se toma la decisión política de hacerlo** y luego se implementan los recursos técnicos para dar cuenta de eso. Es muy importante observar que la visibilización viene de la mano de la decisión política entonces el tema técnico, la producción del dato, estaría subordinada a ésta. “ *Es que son dos cosas, es primero tomar la decisión política de a mí este tema me interesa y lo quiero visibilizar,*

---

<sup>66</sup> En referencia a las estadísticas sobre femicidios que elabora la ONG, “La casa del encuentro”.

*primero el resultado es un resultado político es decir, a partir de mañana para mí este tema me importa y está visibilizado y tiene un número y está marcado en rojo y después un tema técnico, ahora que lo tengo visibilizado lo voy a trabajar de una manera especial, es el único tema en el cual la OFAVyT va a tener una intervención obligatoria y va a tener un protocolo específico de trabajo para ese tema, entonces, primero, lo quiero visibilizar y una vez que lo visibilizo ¿que voy a hacer con este problema, que tengo visibilizado? bueno, visibilizarlo es una decisión política después es una decisión técnica, bueno, como lo voy a trabajar específicamente de que manera que recursos necesito para este volumen”. (Ezequiel).*

#### **5.3.4. Conclusiones:**

A la luz del análisis de las entrevistas puede establecerse que existen distintas “ventanillas de atención a la víctima de violencia contra la mujer” en el ámbito de CABA, algunas son de injerencia nacional y otros son propias de CABA, y abordan la problemática desde los sectores judicial, seguridad, salud y en forma integral, pero en la gran mayoría de los casos se dedican a una de las modalidades que es violencia doméstica o intrafamiliar. Cada servicio desarrolló sus propios registros, que no son homogéneos con ningún otro, ni siquiera dentro de un mismo sector, esto significa que no relevan los mismos aspectos de la problemática, ni tienen el mismo nivel de avance. La población objetivo es disímil en las instituciones, muchas de las cuales como los hospitales, atienden a la totalidad de la población, es por eso que se requieren trabajos específicos para filtrar los casos de violencia basada en el género.

Pocas instituciones cuentan con protocolos de registros de la información, o si los tienen los desconocen y por lo tanto no los cumplen.

Referido al aspecto técnico acerca de los datos, en todos los servicios existiría un nivel de subregistro, porque la problemática no es captada por los profesionales y como se dijo, esto ocurre muy a menudo en la comunidad médica. Según Teodori existen en el sector salud “deficiencias en la producción y registro de datos sistemáticos y confiables sobre violencia”, (2015:275).

Se hallan también registros similares diseminados en distintas instituciones, como la víctima recurre a distintos servicios estatales buscando respuesta a sus necesidades, la información respecto a ella y al hecho de violencia podría estar repetida en distintos registros administrativos.

En el discurso, los interlocutores mencionaron la articulación interinstitucional como un ejercicio diario de asistencia a la víctima, pero a la vez reconocieron la falta de interacción entre los registros que toman los servicios, como se dijo, cada servicio registra lo que atiende y lo hace con criterios propios, sin armonizar ni aún con los servicios del mismo sector. Esto significa que una mujer que visitó un servicio más de una vez, o pasó por varios organismos, fue registrada por todos y de distinto modo. Con esta dinámica el dato se torna caótico, repetitivo y en el peor de los casos ni se registra el hecho, hoy por hoy no hay forma de seguir el derrotero de una víctima entre instituciones. Tampoco se han observado criterios comunes a la hora de registrar casos reincidentes, tendrían que establecerse criterios que sean adoptados por todos los organismos porque también en este caso podría haber duplicaciones de registros.

Debería existir una **variable de emparejamiento** para poder unir registros de bases de distintos servicios, y el documento de identidad sería un buen insumo, pero hay servicios resistentes a pedirlo por temor a que no se respete el anonimato de la víctima. En este sentido, se pudo detectar que existe otro problema de difícil solución y es que en muchas ocasiones, la víctima llega al servicio o llama en una situación de urgencia, donde la atención prima por sobre el registro, hay situaciones donde los referentes expresaron que no se puede preguntar por ejemplo, el documento de identidad. A mi modo de ver, esto no sucede en la mayoría de los casos, y de ser así, se pueden tomar los registros en una instancia posterior de más calma y donde la situación de emergencia haya cesado. Ésta es una discusión para dar incluso dentro de la comunidad estadística, en la cual algunos integrantes se resignan a perder los datos, pero entiendo que no necesariamente se debe llegar a esa situación.

En general, no se observaron criterios establecidos a la hora de subsanar los problemas que pudieran surgir en el llenado de los instrumentos de recolección del dato, tales como duplicaciones, inconsistencias y blancos, y se podría deber a que no hay una conciencia clara de recoger datos de calidad.

De acuerdo a las opiniones recogidas en las entrevistas, existiría un nivel de escasa valorización de los registros que podría deberse al aspecto cultural que opera en un doble sentido, por un lado en la invisibilización y por el otro por la subestimación de la utilidad del dato. Como los efectores en general trabajan en la urgencia y emergencia, es muy difícil introducir el llenado de registros, todos los servicios mencionaron

problemas en ese sentido, que deberían poder revertirse haciéndoles ver a los profesionales la utilidad del dato en general y en particular como una devolución útil para su práctica profesional. Es importante capacitar en ambos sentidos en la perspectiva de género para poder captar los casos y en la importancia de registrar los mismos. Algunas instituciones mencionaron la realización de talleres regulares de capacitación conceptual para optimizar los registros (VCV, OVD, MPD), también explicitaron el diverso grado de aceptación por parte de los profesionales especialmente en lo que a registros estadísticos se refiere.

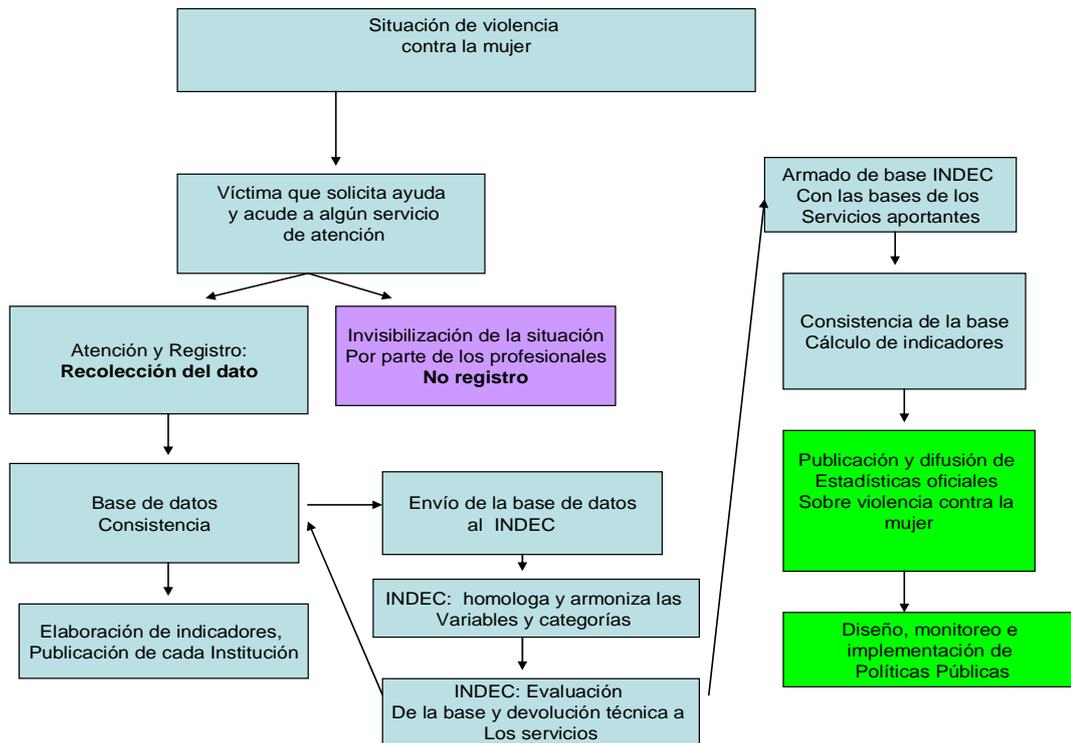
A partir de la información recabada se puede observar que la cuestión cultural es muy importante, los valores patriarcales presentes en la sociedad se replicarían en la policía, abogados, jueces, médicos, psicólogos, etc.. Esto significa un obstáculo a la hora de prestar servicio a la víctima y luego de registrar la información. En ese sentido, los interlocutores tanto de COV como de VCV, expresaron que en una comunidad que mantiene valores patriarcales tan arraigados como los policías, para ascender en su carrera tienen que cursar y rendir materias que tienen que ver con la prevención y atención de la violencia contra la mujer. Sería importante incluir en todas las carreras universitarias, materias que tomen en cuenta la perspectiva de género.

## **CAPÍTULO 6: Análisis comparativo de los instrumentos de recolección de los datos**

Se analizan en este capítulo las distintas etapas por donde transita el dato, una vez que la víctima acude a un servicio para salir de su situación de violencia o para atender sus consecuencias. Se focaliza en la comparación interinstitucional de las variables y categorías que toman los servicios tomando como base el análisis de los instrumentos de recolección del dato que fueron obtenidos al momento de la entrevista. Se agrega también la explicación para estos puntos brindada por los entrevistados. Asimismo se adiciona la información con respecto al procesamiento de la información y su posterior difusión y publicación para completar el circuito del dato.

A continuación se observa un gráfico que contiene las distintas etapas por las cuales pasa un registro desde el momento de ocurrencia de la situación de violencia hasta su publicación.

**Figura 3. El Circuito del Dato**



**Fuente:** Elaboración propia.

### 6.1. La recolección dato

El registro del dato tiene varios aspectos que tienen que ver con el modo de recolectarlo, el momento, la unidad de análisis que toma la institución, el instrumento de registro que puede ser de diversos tipos y a la vez contienen distintas variables y categorías. Se analiza cada uno de estos aspectos a continuación teniendo en cuenta que influirían en la calidad del dato.

#### 6.1.1. Metodología de recolección:

El registro de datos difiere según el servicio que se trate y se relaciona con la información que los mismos desean recolectar o con aquella que es imprescindible para dar curso a la asistencia que realizan.

El modo como ingresan los casos incide en la forma de registro y en la metodología de recolección del dato, no es lo mismo registrar datos con la persona enfrente que cargarlos de un expediente o de un legajo. Si la víctima se presenta personalmente, el dato puede ser de mejor calidad dado que es “de primera mano”, y existe la posibilidad

de volver a preguntar o de indagar en el caso que no se entienda bien algún ítem o no quede claro. En cambio, en la modalidad de derivación de legajos o expedientes es muy difícil superar los vacíos de información o esclarecer los datos confusos.

Las vías de ingreso de las víctimas o del caso<sup>67</sup> a los distintos servicios pueden ser por: i) presentación espontánea, ii) teléfono, iii) derivación.

La presentación espontánea ocurre cuando la víctima tiene conocimiento previo del lugar de atención y se da en forma específica en hospitales y comisarías. Por medio telefónico ingresan las víctimas de las VCV, y se determina si el caso aplica o no y si se requiere desplazamiento de la Brigada móvil al lugar del hecho.

En el caso de las derivaciones las mismas pueden ser personales, o sea la persona se presenta o por medio de derivación de expedientes o de denuncias, por ejemplo la OFAVyT recibe todas las denuncias de la policía, de las fiscalías y una gran proporción de la OVD (aquellos casos que siguen curso legal, según el referente clave es aproximadamente un 50%).

**La forma de ingreso de la víctima** está relacionada con la **toma del dato**.

En general, hay una primera entrevista con la víctima y allí es donde se recolecta la mayor cantidad de datos.

Algunos servicios del área jurídica y de seguridad (MPD, OVD, COV) tienen previsto un sistema de entrevista para la admisión del caso, la cual está conformada por dos ó más profesionales generalmente abogados y trabajadores sociales o psicólogos que toman la entrevista en forma conjunta y uno de ellos registra por medio informático los datos que la víctima va contando a través del relato y si queda algún ítem sin completar le preguntan. La entrevista conjunta con más de un profesional tiene el objetivo de poder recabar más información para atender el caso y no tener que volver a preguntarle lo mismo a la víctima a través de su paso por los distintos profesionales. Considero que es el método más efectivo de toma de datos porque se evita la revictimización, y la escucha por parte de dos profesionales puede resolver las dudas que surjan en cuanto a la interpretación de las respuestas que brinda la afectada. Hay que tener en cuenta que las víctimas se presentan en estado de shock y muchas veces pueden exponer un relato sin orden cronológico, desordenado y también incoherente, tal como mencionaba la

---

<sup>67</sup> Víctima y caso difieren porque una víctima puede ser protagonista de más de un hecho de violencia.

referente del HA. Esa primera escucha es fundamental no sólo para los fines de registrar el caso sino también para actuar del modo más efectivo. En el caso del HA se asigna un día y un horario para la recepción de casos<sup>68</sup>.

**La forma de recolectar los datos** puede ser de manera informatizada o manuscrita en papel. En el caso de los hospitales y DGM se recoge la información de manera manuscrita por medio de fichas pre diseñadas, en cambio en el caso de COV son fichas libres donde se describe el caso y luego pasan unos pocos datos a un libro de actas donde se transcriben, también en forma manual, los datos de la persona que llega a la admisión.

El resto de los servicios los toman con medios informatizados, en una planilla Excel como el MPD o mediante un software específicamente diseñado y con algún grado de sofisticación como OFAVyT y OVD.

El caso de las VCV tiene un sistema mixto de toma del dato, por medio manuscrito en las intervenciones domiciliarias, luego la pasan a un sistema informatizado, y en las intervenciones telefónicas es informatizado y en el momento que se atiende la llamada. En la intervención domiciliaria se toman más datos que en la telefónica, el problema es que el registro queda asentado luego de un tiempo del hecho de violencia y el operador puede olvidar ciertos datos. En el registro telefónico si bien se recaban menos datos, se realizan en el instante mismo de la llamada. Así lo indica la interlocutora del programa VCV, *“los profesionales registran en, eeh bueno, justamente donde intervienen donde está teniendo lugar la situación de violencia lo que es la **intervención domiciliaria** lo que nosotros llamamos la **intervención domiciliaria** también el registro de lo que es la **intervención telefónica** porque cuando llama una víctima o amiga o un familiar o quien fuera, se llena una serie de datos que son más generales los telefónicos que los domiciliarios, los domiciliarios permite hacer datos más precisos y más detallados porque justamente los profesionales tienen contacto con la víctimas o con quien fuera (...) con esta planilla hay un registro escrito y un registro virtual el registro escrito que es lo más fácil y te puedo mostrar”*. (Juana).

La mayor parte de los organismos visitados registran en el **mismo momento** que se produce la entrevista con la víctima (MPD, OVD, COV, OFAVyT y Hospitales). Como se dijo, esto no ocurre con el programa de VCV en las intervenciones

---

<sup>68</sup> Los lunes de 8 a 12 hs.

domiciliarias dado que se registran los datos por medio de un sistema informatizado, después del hecho y este puede ser varios días o incluso meses, así lo indica la referente de la VCV, *“nosotros lo pasamos el 10 de agosto y la intervención quizá fue en julio”*. (Juana).

Una referente clave resume así la cadena del registro de la información, la cual atenta contra la calidad del dato, porque se realiza en momentos diferentes, intervienen distintos actores y existe un período de tiempo entre el suceso de la violencia y el registro, *“cuando una persona registra, de ahí otra carga tiempo después, de allí se envía a otra dependencia, y finalmente a la central, el dato pierde calidad, porque debe pasar por varios estamentos”*. (Rita).

Otro tipo de registro consiste en ir llenando una planilla por etapas de atención, y por varios profesionales, es el caso del centro integral (DGM) que ofrece múltiples servicios para atender a la víctima, como asesoramiento jurídico, atención psicológica, terapia grupal. Las planillas las van llenando los profesionales, a medida que les toca atender el caso, así lo explica su referente, *“Las fichas las llena el administrativo que recibe en el primer cuadro, luego los profesionales que van atendiendo, van llenando como pueden, si hay blancos no piden que completen, los profesionales se quejan que tienen que llenar mucho. En general no preguntan tipo censo, sino que llenan a través del relato”*. (Susana).

También el hospital tiene una ficha de admisión que registran en una historia clínica y, en caso de internación completan una ficha social, que van llenando según las etapas de atención por distintos profesionales de diversas especialidades, como ocurre en el HQ.

**Tabla 7. Características de la instancia de recolección del dato**

Servicio	Vías de ingreso de las víctimas	Tipo de instrumento de registro	Modo de registro	Momento del registro
CNM	Telefónica	ficha prediseñada	software específico	simultáneo al llamado
COV	presentación espontánea: entrevista de admisión	ficha libre	manuscrita	simultáneo a la admisión o entrevista
DGM	presentación espontánea	ficha prediseñada	manuscrito	en etapas
DOVIC	derivación de legajo	ficha prediseñada	informatizado con software específico	cuando llega el legajo
HA	presentación espontánea: entrevista de admisión un día determinado	ficha de admisión e historia clínica	manuscrita	en etapas
HQ	presentación espontánea por guardia o consultorios	ficha de admisión, historia clínica y social	manuscrita	en etapas
MPD	presentación espontánea: entrevista de admisión	variables preestablecidas	planilla excel	simultáneo a la admisión o entrevista
OFAVYT	derivación de denuncias de la policía y presentación espontánea.	ficha prediseñada	informatizado con software específico	cuando llega la denuncia o simultáneo a la admisión según el caso.
OVD	presentación espontánea: entrevista de admisión	ficha prediseñada	software específico	simultáneo a la admisión o entrevista
VCV	telefónica: la propia víctima llama o desde la comisaría, si es necesario se acude al lugar del hecho.	ficha prediseñada	manuscrita y luego lo pasan a un software específico	simultáneo en la intervención telefónica. Posterior a la intervención domiciliaria

**Fuente:** Elaboración propia.

### 6.1.2. La unidad de análisis:

La unidad de análisis tiene relevancia con respecto al registro de datos porque es la unidad a partir de la cual se van a consignar las variables que describen el hecho y las características de los involucrados. No es lo mismo que la unidad de análisis sea la víctima que el caso, porque un caso puede implicar varias víctimas, o bien una víctima puede verse involucrada en varios casos. Además tiene que ver con el seguimiento del mismo por ejemplo, la OVD explica que no es la víctima su unidad de análisis sino el caso, el expediente, *“lo que se hace es un seguimiento judicial del caso. A nosotros lo que nos importa es ver como continuó el legajo una vez iniciado en los juzgados, entonces hacemos un seguimiento del expediente a ver que medidas se adoptaron (.. ) bueno, si se archiva, como se resuelve sobre todo en instancia penal, ahora **después de la persona, no, seguimiento no, es seguimiento del caso, del expediente, de lo que se inicia a través del legajo de la OVD y eso sí, después te va a dar estadísticas, nosotros tenemos estadísticas por ejemplo, de cuántas medidas se adoptan, que tipo de medidas se adoptaron, por cuánto tiempo**”*. (Elsa).

En otro sentido, para las VCV, toman como unidad de análisis la intervención que involucra varios actores.

En el caso de la OFAVyT, se trata de tres unidades de análisis, víctima, caso y asistencia, el entrevistado explica muy bien las diferencias: *“yo analizo por víctima, por caso y por asistencia. Los tres parámetros que yo analizo siempre son: cantidad de víctimas, cantidad de casos que a veces no es el mismo, la cantidad de víctimas y la cantidad de casos, porque tenes víctimas con muchos casos, generalmente tenes más casos que víctimas, porque tenes **víctimas reincidentes en el sistema** entonces a veces, tenes una diferencia entre víctimas y casos, y por otro lado, la cantidad de asistencia que es más registro administrativo mío, para medir el día a día, el trabajo de la cantidad de veces que tomamos contacto con una víctima, a veces tenes cinco víctimas pero veinte asistencias, porque esas víctimas te llevó un seguimiento enorme”*. (Ezequiel).

Para la elaboración de estadísticas, si el servicio toma como unidad de análisis el caso, se tiene que identificar quien/es son las víctimas y si el mismo encuadra en violencia contra la mujer. En suma, es importante armonizar los criterios de registro y homogeneizar las unidades de análisis de los servicios. A continuación se presenta una tabla con las distintas unidades de análisis que refieren los servicios analizados.

**Tabla 8. Unidad de análisis y unidad de registro según Servicio.**

Servicio	Unidad de análisis	Unidad de registro
CNM	Víctima de cualquier tipo de violencia	Mujer víctima
COV	Víctima de cualquier tipo de violencia	Mujer o varón víctima
DGM	Víctima de violencia doméstica	Mujer víctima
DOVIC	Mujeres víctimas de violencia de género	Caso
HA	Paciente	Paciente varón o mujer
HQ	Paciente	Paciente varón o mujer
MPD	Víctima de violencia contra la mujer	Caso
OFAVyT	Víctima, caso y asistencia de cualquier delito y específicamente de violencia doméstica	Víctima Caso Asistencia
OVD	Caso de violencia doméstica	Caso
VCV	Intervención	Intervención

**Fuente:** Elaboración propia.

### 6.1.3. El instrumento de recolección de la información:

El instrumento de recolección no es otra cosa que un conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente sobre los aspectos que interesan relevar a los servicios. La finalidad debería ser obtener de manera ordenada y sistemática la información de la población que acude a los servicios sobre las variables objeto de investigación, (Sierra Bravo,1994). El cuestionario contiene preguntas que son “la expresión en forma interrogativa de las **variables** empíricas o indicadores respecto a los cuales interesa obtener información“, (Sierra Bravo, 1994:306). Las respuestas o **categorías** a las preguntas, según el mismo autor, deben reunir dos características, 1) tienen que ser exhaustivas; y 2) mutuamente excluyentes. El primer atributo significa que las categorías o respuestas abarcan todos los casos que pueden darse, o sea que quién responda tiene que encontrar su respuesta entre las opciones. El segundo significa que una respuesta no puede abarcar dos categorías simultáneas.

De acuerdo a Sierra Bravo las preguntas de un cuestionario, pueden ser 1) **cerradas**: cuya respuesta tiene dos opciones afirmativa y negativa, generalmente sí/no y en algunos casos no sé, 2) **categorizadas**: se presenta una serie de categorías dentro de las cuáles el encuestado debe elegir, y 3) **abiertas**: sólo contienen la pregunta y no se

establece previamente ningún tipo de respuesta. El autor recomienda las preguntas categorizadas y sobre todo “si se consignan en ellas una categoría genérica” (Sierra Bravo, 1994:307), del tipo otro/especifique, ó ¿cuál/es?

Lo cuestionarios se llenan por los profesionales o administrativos especializados en la temática que atienden los casos.

Es de esperar que el contenido de estos formularios responda a los objetivos específicos del servicio, pero también es información clave para decisores, para especialistas y para obtener información acerca de nuevas formas de violencia, porque en general brindan información detallada sobre el hecho.

En las entrevistas emergieron algunos problemas con respecto al instrumento de recolección del dato.

El instrumento de registro del dato a veces no se actualiza o aparecen casos que no pueden ser “encasillados” en los ítems del formulario, esto lo comenta también la interlocutora de las VCV, *“eso tiene que ver con el formulario, las principales dificultades aparecen, es que son situaciones tan amplias que a veces son difíciles de delimitar para que entre en los espacios habilitados de observaciones y además, a veces quedan por fuera y hay cosas que no se pueden evaluar (entre comillas) en una situación de urgencia o de crisis o demás; pero que la profesional de alguna manera por experiencia que ya tiene, así intuye o ya más o menos sabe, por ejemplo, que no sea un campo libre fácil de cuantificar”*. (Juana). En esta cita aparece también la relación de los profesionales con los datos, que se desarrolla en el apartado: “Problemas culturales con los datos” del capítulo 5.

Varios de los servicios entrevistados comentaron que, al momento de la entrevista, estaban realizando ajustes en las categorías de los formularios de registro, por ejemplo la DOVIC o el HQ. En el caso del HQ si el paciente requiere de internación se completa una historia clínica acompañada de una historia social que está en revisión y ajuste, así lo comenta su interlocutora, *“la historia clínica de cada paciente que arriba, consta de varias partes, dentro de esas hay una historia social que es ésta, la primera hoja de la historia social que la cambiamos el año pasado y todavía la estamos tratando de diagramar, de hacer modificaciones”*. (Graciela).

En otro sentido, el referente del Hospital Alvarez refiere a lo inadecuado del instrumento de registro existente, fundamentalmente porque no fue pensado para atender casos de violencia, y se heredó de otro servicio. Así lo menciona, *“la verdad*

*que no es una historia clínica diseñada específicamente para nuestro propósito ha quedado así en el servicio (de salud mental de donde depende el equipo de violencia) y como todas las cosas que nos quedan, nosotros utilizamos lo que nos sirve y lo que no nos sirve no lo usamos, cuestiones de indicaciones farmacológicas, no nos interesa. Entonces, respecto de los datos que tomamos nosotros consignamos los datos que nos resultan clínicamente relevantes".* (Gabriel). En la misma institución, otra referente explicó que a su llegada al servicio de salud mental la forma de registro era muy precaria, así lo comenta, “ *y lo que encontré fue que se volcaban en una suerte de libro de admisiones los ingresos es como un libro diario que tiene 4 ó 5 columnas del equipo de violencia ese libro, pero ahí aparece el nombre el apellido de la persona, la edad ehh algunos datos como el canal de derivación, o sea si lo deriva algún juzgado*”. (Carmen).

Los instrumentos de captación del dato o de registro son valiosos porque permiten observar los datos que captan los servicios en contacto con el caso o con la víctima. Se puede obtener una idea de que se registra, de los vacíos de información y de las distintas variantes que adoptan para tomar en cuenta aspectos vinculados con características de la víctima, del agresor y del hecho de violencia. A través de estos instrumentos también se puede obtener información acerca de la calidad de la información recolectada dado que, si las variables están codificadas, las categorías son cerradas (hay que poner marca en lugar de texto libre) se podría inferir que la información obtenida reviste mejor calidad que los instrumentos que cuentan con demasiados espacios para escribir texto que luego pueden resultar difíciles de interpretar y de procesar.

Es necesario tener en cuenta también que aunque el instrumento no esté muy desarrollado en términos de cantidad de variables y tipo de preguntas, no significa que la institución carezca de la información porque la puede obtener por otra vía por ejemplo a través de los expedientes tal es el caso de DOVIC y la OFAVyT.

Un servicio que cuente con un instrumento de registro bien diseñado, que contemple las distintas características de la situación de violencia contra la mujer, tiene más posibilidades luego de contar con información sistematizada, consistida y de buena calidad.

A continuación se presenta un análisis comparativo, por institución de las variables y categorías que recolectan los servicios de atención a la víctima a través de sus

instrumentos de registro. Es por eso que los apartados a) y b) se elaboraron a partir del estudio de los instrumentos de registro facilitados por los entrevistados y que aplican las instituciones para captar sus registros.

**a) Las variables relevadas:**

Las variables<sup>69</sup> son el núcleo del registro de datos porque constituyen el insumo para elaborar información estadística que se convertirá en indicadores que den cuenta de la problemática y que al mismo tiempo se convertirán en herramientas para la elaboración e implementación de políticas públicas que tengan como objetivo atender los casos de violencia contra la mujer en forma eficiente.

La información que toman los servicios sobre los casos que ingresan varía según el sector y la institución que se trate y como se dijo, generalmente responden a sus propios objetivos, a sus requerimientos de información sobre la temática y también a las actividades específicas que desarrollan. Las diferencias entre instituciones se observan no solamente en las variables que relevan sino también en las categorías que toman, situación que se evidencia por ejemplo, en la condición de actividad. En general el sector jurídico releva mayor cantidad de variables que el resto de los sectores y se relaciona con la especificidad de la actividad, la cual demanda todos los datos posibles para dar curso legal al caso.

Asimismo, la DGM y la OVD recaban gran cantidad de información referidas al hecho de violencia y a los antecedentes que tienen tanto la víctima como el agresor como protagonistas o testigos de violencia, además de la situación procesal, tenencia de armas y adicciones del agresor, elementos que toman en cuenta para establecer un informe de riesgo.

En sentido opuesto, el sector salud es el más débil en términos de registro de datos, las fichas de admisión e historias clínicas son muy pobres en cuanto a requerimiento de información sobre la temática además no son instrumentos específicos sobre la violencia contra la mujer sino sobre todo tipo de problemas de salud.

Se presenta un cuadro comparativo por servicio visitado en **Anexo 4** en el cuál se muestran las variables agrupadas según: i) datos de la consulta, ii) información de la

---

<sup>69</sup> “Las variables son características observables de algo que son susceptibles de adoptar distintos valores o de ser expresadas en varias categorías”, Sierra Bravo, (1994:8).

víctima, iii) información sobre el hecho de violencia, iv) información del agresor, adicionalmente se presentan las variables específicas de cada servicio<sup>70</sup>.

En el universo estudiado existen tres organismos que pasan sus datos al RUCVM del INDEC, (VCV,MPD,CNM) en ese sentido el CNM adaptó su instrumento de captación de datos a las variables a las requeridas por este organismo.

#### **i) Datos de la consulta:**

La totalidad de los instrumentos revisados incluyen alguna referencia específica al caso que sirve de identificación del mismo, es muy importante para su fácil ubicación.

Los datos sobre la consulta se refieren a quien denuncia el hecho de violencia que puede no ser la propia víctima como sucede en muchas ocasiones, este rol lo puede tomar un vecino, amigo, familiar o conocido. Se consigna según la institución en datos de contacto, datos del acompañante o persona referente.

#### **ii) Información de la víctima:**

Todas las instituciones toman registro sobre algunas características de la víctima tales como tipo y número de documento, nombre y apellido, edad y domicilio. Es importante destacar que solo en el caso de las VCV<sup>71</sup> no se solicita el tipo y número de documento, el resto de los servicios tienen previsto tomar esta variable que como se dijo, puede resultar útil a la hora de unir las bases de datos de las distintas instituciones.

Adicionalmente tal como se observa en el cuadro comparativo, algunas instituciones dan cuenta de la nacionalidad de la víctima, y la DGM registra también las migrantes. Esta información puede ser importante para el servicio, según lo informado por su referente, dado que pueden tener que recibir un tratamiento especial en términos de ubicar los lazos familiares en su país de origen.

Es interesante observar aquellas instituciones que superaron las categorías dicotómicas varón - mujer en la variable sexo y que incluyen en sus instrumentos de registro la variable “género” adoptando además de las típicas femenino, masculino, la categoría transexual, como por ejemplo en el CNM y VCV.

---

<sup>70</sup> Se excluye COV del estudio de variables y categorías porque registran en una ficha libre.

<sup>71</sup> El VCV tiene como norma no solicitar el documento de identidad porque la solicitud del servicio es anónima.

Los datos relativos de nivel educativo y condición de actividad también se relevan. En cuanto a la condición de actividad, las clasificaciones son disímiles, algunos programas captan también la situación de inactividad (jubilada, estudiante, ama de casa), a otros les interesa relevar si está desempleada y si recibe planes sociales. Es importante evidenciar si las mujeres que acuden a los servicios tienen algún tipo de ingreso para hacer frente a la situación de violencia. Puede inferirse que si una mujer posee ingresos propios y/o alto nivel educativo cuenta con más herramientas para salir de la misma. Una de las conclusiones más relevantes a las que arriba Alméras y Magaña es que si la mujer depende económicamente del agresor tiene más dificultades para superarla, sin embargo mujeres con alto nivel educativo y empleo estable también son muertas por sus parejas o ex parejas, (2012:10).

Algunos servicios también informan sobre las características de la vivienda y la condición de tenencia de la misma. La información relativa a ingresos y vivienda es más rara, tampoco hay muchos que informen si la víctima tiene hijos o si tiene alguna discapacidad. Estos datos conforman la caracterización sociodemográfica de la víctima. Dos de las variables más importantes tienen que ver con la información que se pueda obtener acerca del **vínculo con el agresor y convivencia** con el mismo. A excepción de los hospitales y de la OFAVyT el resto de los servicios releva ambas variables, hay que destacar que en el instrumento de este último servicio no aparece este ítem pero se supone que cuenta con esta información porque trabajan con oficios judiciales y recaban todos los datos posibles. El MPD profundiza la temática al preguntar si al separarse se incrementaron los episodios de violencia, porque muchos episodios de femicidio se materializarían luego de la separación conyugal. En el caso de la DOVIC la convivencia no se pregunta en forma directa sino que se registran **con quien vive la víctima**; esta información relacionada con **vínculo con la víctima** determinan la convivencia o no con el agresor, por ejemplo si respondió que en **vínculo con la víctima** “cónyuge” y en **con quien vive la víctima** “cónyuge” se desprende que vive con el agresor.

### **iii) Información sobre el hecho de violencia:**

El tipo y modalidad de violencia, la frecuencia y el tiempo de maltrato dan cuenta de las características que adquiere el hecho. En general se recaban datos sobre el tipo de violencia, sexual, patrimonial o económica, psicológica y física, que son las

contempladas por la ley 26.485. La DGM agrega entre los tipos de violencia la ambiental y la restricción a la participación social. La captación de la modalidad de violencia depende del tipo de servicio, casi ninguno la consigna pero se puede inferir a través de sus publicaciones o de la información institucional, por ejemplo la OVD afirma que se dedica a la modalidad de violencia doméstica.

La frecuencia y el tiempo que lleva el maltrato son variables poco registradas. Algunos formularios tienen el ítem “motivo de consulta” o “descripción del hecho”, donde el profesional que atiende relata lo sucedido, y del cual se pueden obtener datos adicionales al hecho de violencia, por ejemplo el MPD. Los datos sobre las características del hecho permiten obtener información sobre nuevas formas que adquiere la violencia.

#### **iv) Información sobre el agresor:**

Las instituciones del sector salud no registran datos sobre el agresor. Las que registran, toman datos de la caracterización sociodemográfica del victimario como tipo y número de documento, sexo/género, lugar de residencia, nivel educativo y condición de actividad.

Algunos organismos recolectan también datos sobre el agresor y su vínculo con el hecho de violencia, dando cuenta de ciertas características que podrían profundizar el cuadro, como comportamiento violento fuera del hogar, adicciones, posesión de armas de fuego y antecedentes penales. La información adicional sobre el agresor que algunos organismos recaban son útiles no sólo para describir con más precisión el hecho de violencia sino también para medir el nivel de riesgo que tiene la víctima y es útil para poder tomar medidas preventivas para preservar su integridad.

El análisis de los ítems presentes en los instrumentos de registro no significa que todos se registren en forma correcta, en el capítulo 5 se detallaron los problemas que existen sobre incompletitud, inconsistencias y blancos en el llenado de los mismos, además de cuestiones culturales de los profesionales.

#### **b) Las categorías:**

En este apartado se analizan las categorías de aquellas variables más significativas en relación a los datos que se registran sobre la víctima, el hecho y el victimario.

En general, en un mismo formulario de registro se encuentran variables cuyas categorías son cerradas, categorizadas y abiertas, anteriormente explicadas.

Es recomendable que las variables tengan categorías predeterminadas y en lo posible codificadas, porque se evitan errores de transcripción, de tipeo, de mala interpretación de la variable a registrar, y por medio del código es más fácil sistematizarla en una base de datos. Las preguntas categorizadas fueron pensadas previamente, y cubren todo el espectro de las posibles respuestas, pero puede agregarse una última “otra, especifique” y hallarse un espacio en blanco. Es deseable que los instrumentos de registro se prueben, antes de aplicarlos en forma definitiva, tal como se hace con los de una encuesta o censo, precisamente entre otras cuestiones, porque permite observar si las categorías son exhaustivas. Se debería hacer una prueba piloto luego de la cuál se exponen las ventajas y desventajas de cada ítem, se realizan los ajustes y posteriormente se confecciona la versión definitiva. Además a la hora de indagar a la víctima para recolectar sus datos es importante cuidar la ética profesional y el modo de preguntar y todas las advertencias deben incluirse en un protocolo de registro. Al igual que en una encuesta o en un censo los mismos ítems tienen que ser preguntados de igual forma, para no introducir sesgos en la información ni dar por supuestas respuestas a través de la presunción. Se analizan a continuación las categorías de variables seleccionadas.

**Género:** en aquellas instituciones que toman la variable género en lugar de sexo tales como, DOVIC, CNM, MPD, VCV, las categorías son tres. Hay uniformidad en las categorías femenino y masculino, pero en la tercera algunas instituciones incluyen transgénero, trans, transexual, u otra. En ese sentido, hay un esfuerzo por superar la categoría dicotómica mujer/varón pero no hay consenso sobre que otra categoría agregar para incluir a las personas que no se identifican con ninguna de las anteriores<sup>72</sup>.

---

<sup>72</sup> En ese sentido, y como integrante del equipo conceptual del RUCVM del INDEC, surgió la misma duda, aún habiéndose realizado una encuesta piloto a población trans, se resolvió incluir una variable aparte con las mismas categorías de la encuesta, (travesti, transexual, transgénero, Otra). Me resulta excesivo establecer tantas aperturas que además son categorías que no se llenan porque los servicios no las toman. Considero importante incluir el colectivo transgénero sin más aperturas.

**Tabla 9. Categorías de la variables sexo/género según Servicio**

Servicios	Categorías de sexo/género
CNM	<b>sexo:</b> masculino femenino transsexual
DGM	<b>sexo:</b> femenino masculino
DOVIC	<b>género:</b> abierta
HA	<b>sexo:</b> femenino masculino
HQ	<b>sexo:</b> abierta
MPD	<b>identidad de género:</b> femenino masculino otras
OFAVYT	<b>género:</b> hombre mujer
OVD	<b>sexo:</b> abierta
VCV	<b>género:</b> femenino masculino trans

**Fuente:** Elaboración propia.

**Ocupación:** los servicios registran distintas categorías de esta variable, las VCV tiene categorías más exhaustivas. Los ingresos económicos independientemente de la situación laboral, se registran específicamente en tres de los organismos consultados: DGM, MPD y OVD; los dos últimos interpelean sobre el monto de los mismos.

**Tabla 10. Categorías de la variable ocupación por Servicio**

	CNM	DGM	DOVIC	HA	HQ
<b>Ocupación</b>	condición de actividad: ocupado, desocupado condición de inactividad: estudiante, jubilado, ama de casa, otros	forma, monotributista, informal jubilado, pensionado	ocupación	ocupación sí/no ocupación de mayor duración última ocupación fecha oficios realizados o conocidos	trabaja / no trabaja forma, monotributista, informal, jubilado, pensionado

	MPD	OFAVYT	OVD	VCV
<b>Ocupación</b>	desocupada, ama de casa, estudiante, trabaja por cuenta propia, trabaja contratada, jubilada / pensionada	profesión-situación laboral	categoría ocupacional, obrera, empleada, trabajadora por cuenta propia, patrona - empleadora, empleada domestica, changas - trabajo informal, otra situacion	no trabaja y busca trabajo, no trabaja y no busca trabajo, trabaja con remuneración, trabaja sin remuneración, recibe jubilación/ pensión/ plan social, estudia y trabaja, estudia y no trabaja, otra especificar

**Fuente:** Elaboración propia.

**Vínculo con el agresor:** las categorías correspondientes al vínculo con el agresor difieren en todos los organismos consultados. Es interesante observar que en algunos hay confusión acerca si se trata de la relación de la víctima con el agresor o en sentido inverso, del agresor con la víctima. Tanto las VCV como MPD especificaron que se trata de esta última relación, que respondería a la pregunta ¿Qué parentesco tiene con el agresor?, la respuesta sería: padre, cuñado, hijo, etc. En el primer caso la pregunta sería ¿qué es la víctima del agresor? hija, madre, esposa. En el caso de las parejas, si hay error en esta categoría podría subsanarse consistiendo el sexo del agresor, teniendo en cuenta que se estaría asumiendo que se trata de parejas heterosexuales. Se puede

consistir con la edad de la víctima y del agresor en el caso de padres e hijos, por ejemplo, si el parentesco de la víctima es “padre”, la víctima no puede tener más edad que éste, se supone que hubo un error o con la edad o con el tipo de vínculo que sería “hijo” en lugar de “padre”. Tanto la DGM con VCV combinan el tipo de vínculo y si conviven o no, además este último incluye entre sus categorías “compañero de la madre”, que no está presente en el resto de los servicios. No obstante, todos presentan la categoría “otros/especifique”, precisamente porque el autor de la agresión puede tener un vínculo no contemplado en los instrumentos de registros, por ejemplo vecino, conocido, etc. Además, como la mayoría de los servicios analizados se ocupan de violencia doméstica, no se incluyen categorías vinculadas a otro tipo de violencia por ejemplo, laboral donde pueden existir otros vínculos como compañero de trabajo, jefe, supervisor, etc.; o de violencia obstétrica como médicos, enfermeros, etc.

**Tabla 11. Categorías de la variable vínculo con el agresor por Servicio**

	CNM	DGM	DOVIC	HA	HQ
Vínculo con el agresor	abierta	concubino/cónyuge conviviente pareja no - conviviente/novio ex concubino/cónyuge ex novio hijo hija hermano hermana padre madre otro ¿cuál?	abierta	no	no

	MPD	OFAVYT	OVD	VCV
Vínculo con el agresor	relación de parentesco con la persona denunciante <b>(registran a partir de la persona agresora)</b> cónyuge ex cónyuge novio ex novio concubino ex concubino ascendiente descendiente otros parientes. Especifica	no	vínculos con la persona denunciada madre padre otro familiar cuidador otro	vínculo del agresor con la víctima espos/a, compañero/a actual espos/a , compañero actual madre padre hijo/hija pareja de la madre/padre hermano/a abuelo/abuela ex espos/a /ex pareja otro conviviente otro no conviviente ns/nc

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tipo de violencia:** en general responden las categorías a la tipificación de la Ley 26.485 (física, psicológica, sexual, económica, simbólica). En algunos casos combinan los tipos con las modalidades de la ley, como el CNM que incluye como categoría la violencia contra la libertad reproductiva. Tanto la DGM como la OVD tienen categorías similares, incluyendo la violencia emocional, verbal en un mismo ítem y además agregan la violencia ambiental, que según la referente de la DGM se trata de la violencia vinculada a la rotura de objetos, vidrios, ruidos, golpes a paredes, puertas, etc. También tienen ambas instituciones entre las categorías, restricción a la participación

social, es un ítem muy interesante porque tiene que ver con el impedimento que tiene la víctima de relacionarse socialmente de parte del agresor. A su vez las VCV agrega otras categorías como explotación sexual, comercial y trata de personas. Los diferentes tipos, no los registran por separado sino que realizan combinaciones entre sí, consideran además que la psicológica está presente en todos los tipos de violencia. Como el tipo de violencia se da en forma simultánea en muchas ocasiones, por ejemplo la física puede ser también patrimonial, **no se trata de categorías mutuamente excluyentes.**

**Tabla 12. Categorías de la variable tipo de violencia por Servicio**

	CNM	DGM	DOVIC	HA	HQ
<b>tipo de violencia</b>	obstétrica y laboral física psicológica económica sexual contra la libertad reproductiva	<b>tipo y gravedad de violencia recibida:</b> física agresión verbal/psicol./emocional sexual/reproductiva económica/patrimonial restricción participación social violencia ambiental	no	no	se trata de violencia física (quemaduras)

	MPD	OFAVYT	OVD	VCV
<b>tipo de violencia</b>	Física Psicológica sexual (si hubo abuso con penetración) económica - patrimonial simbólica	no	<b>motivo/s de consulta:</b> violencia física agresión verb/psicol./emocional violencia sexual/reproductiva violencia económica/patrimonial restricción participación social violencia ambiental	Psicológica física sexual económica explotación comercial laboral explotación comercial sexual económica y física sexual y económica trata de personas otras no es un caso de violencia familiar

**Fuente:** Elaboración propia.

## 6.2. El procesamiento de la información. La Base de datos :

El procesamiento tiene que ver con el tratamiento que se les da a los datos una vez captados, y tiene relación con las herramientas informáticas y de conocimiento estadístico que se aplican en los servicios. En el caso de los servicios que toman los

registros en forma manuscrita como los Hospitales o COV, no hay tal tarea porque los datos no están informatizados ni sistematizados, se recaba la información y no se utiliza.

El sector judicial en cambio, procesa los datos y los transforma en indicadores que les sirven para la gestión interna y para difundir sus acciones.

La DGM procesa los datos, pero se tiene conocimiento de aquellos difundidos y son muy pocos en relación al instrumento de recolección analizado. De la entrevista surgió que tenían todos los datos procesados con indicadores para la gestión interna, pero sin acceso público a los mismos.

En el caso de la OFAVyT, es interesante observar cómo el procesamiento de la información se convierte en un insumo diario para la toma de decisiones, el entrevistado resume así la utilización de un software específico y de la elaboración de indicadores: *“hay un, un eeh sistema informático específico desarrollado por la oficina de tecnología del Ministerio Público (Fiscal), no nuestro, que es un software, sistema kiwi se llama, es un sistema de carga estadístico específico del Ministerio Público Fiscal, que es donde se carga todo y desde donde nosotros traemos y extraemos datos que, a ver, hay un una oficina de informática que es la que me confecciona las estadísticas anuales sacándolas de esa matriz dura pero después yo tengo gente mía específica de mi oficina esteeee que se dedica a extraer estadísticas más puntuales que yo voy necesitando en el día a día y más parciales para la toma de decisiones, para la confección de informes”*. (Ezequiel).

Tanto la OFAVYT como la OVD son programas insertos en una estructura mayor como el Ministerio Público Fiscal y la Corte Suprema de Justicia en forma respectiva, cuentan con un equipo informático institucional pero a la vez, tienen acceso a los datos producidos por sus programas para generar los indicadores requeridos que tienen diversos fines: por ejemplo para la confección de informes, para la gestión interna, para seguir un caso, etc.

El entrevistado de la OFAVYT comenta: *“Entonces ellos (en referencia a los informáticos del Ministerio) me confeccionan las estadísticas generales, las específicas pedirles cierto acceso a la matriz nuestra que me permita con ciertos filtros que me generen ciertos filtros en el sistema y con algunos filtros básicos yo puedo sacar estadísticas específicas”*. (Ezequiel).

Distinto es el caso de las VCV, es un programa que, a pesar de estar también inserto en una estructura mayor como es el Ministerio de Justicia, tienen mucha dependencia con el equipo informático del organismo y emergió un problema a la hora de querer ajustar el software en función de las características que fue tomando la problemática es decir, deseaban cambiar ciertos aspectos pero no les resultaba fácil, así lo comunica la entrevistada, “ *por un lado tenemos el registro del sistema al que acceden todos los profesionales para cargar toda la información y donde se registran historiales etc. Ese sistema está a cargo de la gente de informática del ministerio hay un programador que diseñó ese sistema y en realidad uno de los mayores obstáculos es que **el programa no cuenta con programadores propios** entonces eso todo lo que tienen que ver con el sistema todos los cambios requieren de muchísimo tiempo*”. (Juana).

El mismo programa a la hora de hacer sus procesamientos e indicadores sí manifiestan autonomía, “ *si, hay informáticos, los informes lo hacemos nosotros, hay Spss<sup>73</sup> y nosotros llenamos, tenemos unas planillas en Spss en la cual llenamos todos estos datos los tenemos personalizados y los volcamos en esa planilla Spss a partir de esa planilla nosotros sacamos las estadísticas*”. (Juana).

El DOVIC procesa sus datos para difusión y; CNM, VCV y MPD también procesan sus datos y sus bases pasan al INDEC para formar parte del RUCVM.

### **6.3. Difusión- Publicación:**

La difusión y publicación de los datos, está en relación directa con la importancia institucional que se le asigna a los mismos. Los organismos del sector jurídico difunden sus datos en la totalidad de los casos, y en el caso por ejemplo de la OVD son tenidos en cuenta también por autores especializados en la temática<sup>74</sup> donde mencionan el organismo como productor de estadísticas de calidad. Distinto es el caso del sector salud donde no hay estadísticas publicadas, seguramente dado el poco desarrollo de las mismas ya que, como acabamos de ver, no cuentan con registros informatizados. El sector seguridad<sup>75</sup> por su parte, tiene estadísticas sistematizadas por tipo de delito tipificado en el código penal. Este ministerio pasa sus bases al INDEC, pero hay que hacer un trabajo muy importante de armonización de variables, son muy pocas las que

---

<sup>73</sup> SPSS: es un programa estadístico informático muy utilizado en Ciencias Sociales.

<sup>74</sup> Alméras y Magaña, 2012, p 43.

<sup>75</sup> La policía federal por protocolo tiene que contar con registros sobre violencia intrafamiliar tal como se desprende de Ministerio de Seguridad de la Nación (2014). En el cuál sólo sugiere como modo de registro “contar con determinados libros de registros”.

completan, y tampoco difunden sus datos. El servicio integral de la DGM difunde sus estadísticas en forma parcial tal como se menciona en el apartado anterior. La regularidad de la difusión de la estadística sobre la temática es un aspecto sumamente importante que se debe mencionar, y solo se observa en OVD y VCV, lo hacen en forma mensual. El resto de los organismos que publican información no lo hacen de manera periódica ni con un calendario específico.

**Tabla 13. Tratamiento de la información por Servicio**

Servicios	Sistematizan la información	Cuentan con bases de datos	Transfieren sus bases al INDEC	Generan indicadores	Difunden los resultados
DOVIC	Sí	Sí	No	Sí	Sí
DGM	Sí	Sí	No	Sí	en forma parcial
OFAVYT	Sí	Sí	No	Sí	Sí
HQ	No	No	No	No	No
MPD	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COV	No	No	No	No	No
HA	No	No	No	No	No
VCV	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
OVD	Sí	Sí	No	Sí	Sí
CNM	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

**Fuente:** Elaboración propia.

#### 6.4. Conclusiones:

A partir del análisis comparativo por institución de los instrumentos de registro recolectados en el trabajo de campo, se puede observar claramente la diversidad de formularios, planillas, fichas de admisión para recabar los datos, además de los distintos modos de recoger la información, los momentos en los cuales se registra y el contenido de los mismos. Las disparidades en los registros recabados por los servicios se observan en todo el circuito del dato.

El análisis comparativo de las variables sustenta la idea que los organismos se han desarrollado en forma independiente y recogen los datos que les son útiles para su

propio funcionamiento. En este momento el estado de la información es caótica y dista mucho de poder homogeneizarse en la reunión de un registro único, no obstante, habría que introducir cambios tal vez no muy estructurales ni costosos en algunos instrumentos de registro, para poder armonizar la información que recolectan los organismos. La difusión de la información puede dar la pauta que existe una inversión e interés en publicar los datos recolectados por los servicios. Sería importante registrar avances en la armonización de variables y categorías entre las instituciones, en la aplicación de tecnología para la recolección y consistencia de los datos y en la construcción de bases de datos. Los organismos podrían seguir difundiendo su propia información pero debería generarse una oficial con el aporte de las bases armonizadas y consistidas, tal como lo propone el RUCVM del INDEC.

## **CAPÍTULO 7: Reflexiones Finales y Recomendaciones**

A lo largo del trabajo y a través de la bibliografía consultada, de las entrevistas realizadas y del análisis crítico de los instrumentos de recolección de datos de los servicios de atención a la víctima de violencia contra las mujeres en el ámbito de CABA, se pueden establecer reflexiones finales y recomendaciones como modo de acercamiento para cubrir el vacío hasta hoy existente de información de calidad sobre la temática. El trabajo dio cuenta del vacío de información oficial sobre la violencia contra la mujer en el ámbito de CABA, hay “muchas cifras” que no pueden compararse ni homologarse entre sí.

Se evidenció la falta de articulación inter institucional con respecto a la recolección, procesamiento y difusión de la información, esta podría ser la causa principal por la cual **no existe una sola estadística sobre violencia contra la mujer, existen muchas**, pero no hay una oficial, el RUCVM del INDEC es un intento para conseguir este importante dato<sup>76</sup>.

Tanto el estado nacional como el de CABA no pueden correrse del rol de productores de estadísticas oficiales, es por eso que deberían arbitrarse los medios, a través de

---

<sup>76</sup> En una reunión interinstitucional que convocó el CNM con motivo de discutir el plan de erradicación de la violencia contra la mujer realizado en Casa de Gobierno el 12/7/2016, una de las referentes comentó que: “no existe una sola estadística contra la mujer, hay muchas, y nos da vergüenza decir esto frente a foros internacionales donde Argentina tiene que dar cuenta de sus acciones en la materia”.

establecimiento de convenios, para que todos los servicios de CABA que atiendan víctimas y registren sus acciones pasen sus bases al INDEC. Como se observó en el trabajo sólo tres de los más importantes forman parte del RUCVM (CNM, VCV y MPD) y son de jurisdicción nacional de los cuáles dos atienden víctimas solamente de CABA (VCV y MPD). Si se pretende hacer un Registro único de víctimas a nivel nacional, como primer paso sería importante replicar un diagnóstico en todas las instituciones potencialmente proveedoras de información, similar al que se realizó en este trabajo para todas las jurisdicciones del país. Sería de utilidad tomar el ejemplo del trabajo de la EIGE en 28 países de Europa, según lo expuesto en el capítulo 3, que sentaría las bases de la construcción de la metadata por institución potencialmente productora de información estadística. Luego habría que realizar un estudio comparativo de las variables y categorías que toman los servicios, siguiendo los lineamientos del capítulo 6, para observar las posibilidades de armonización de bases. En este sentido, también es necesario homologar conceptualizaciones, unidades de registro, y por supuesto, variables y categorizaciones.

A lo largo del trabajo se pudo observar la existencia de datos diseminados en los distintos servicios que atienden víctimas en el ámbito de CABA y que no se utilizan ni se procesan, son datos “subexplotados” que permanecen sin tratamiento. Para ello es indispensable contar con recursos humanos, informáticos y con una clara política de parte de las instituciones de valorización del dato, como se dijo, para la propia gestión y también como herramienta para la implementación de Políticas Públicas.

Tanto la bibliografía como los entrevistados hablan de una valorización de los datos que está muy lejos de ser universal dado que ni las instituciones, ni los profesionales tienen clara la utilidad del dato como una potente herramienta para construir una línea de base en relación a la cuantificación del fenómeno y cuánto se mejoró (o no) a partir de la implementación de Políticas Públicas; además de constituir un importante recurso para analizar la propia práctica profesional.

En ese sentido, cobra importancia la organización de capacitaciones permanentes para todos los actores involucrados en la atención y en la toma del dato. La capacitación tendría que organizarse en dos ejes, a) concientizar sobre la importancia que reviste el registro que toma el profesional que luego de pasar por las etapas de evaluación de la

calidad de la información se convierte en un dato estadístico y brindar conocimiento sobre el circuito del dato, b) establecer los lineamientos de la metodología de recolección y tratamiento de la información.

Los protocolos y la metodología de la recolección de la información deberían ser comunes en todas las instituciones que atienden y registran casos de violencia contra la mujer, promovidas por el INDEC y a través de la DGEyC en el caso de CABA.

Es responsabilidad de las instituciones que prestan servicios de atención a la víctima generar acciones para que se implementen los criterios de calidad estadística en términos de completitud, coherencia y oportunidad. Además es su trabajo concientizar tanto en la eficiencia de la atención como en el registro, no es una u otra, ambas actividades son importantes, por supuesto que prima la urgencia o la emergencia, pero no debe descuidarse el dato porque “si no se cuenta no cuenta” tal como titula la obra de Alméras y Magaña, (2012).

Vinculado con la toma del dato, los instrumentos de recolección de la información en las instituciones deberían registrar un conjunto mínimo de variables idénticas y con las mismas categorizaciones, para obtener estadísticas que puedan ser comparables inter institucionalmente y con miras a la construcción de un registro único. Deberían incluirse las variables que permitan la caracterización sociodemográfica de la víctima y del agresor, el tipo de vínculo entre ambos, si conviven, y por último algunas características básicas del hecho de violencia como tipo y modalidad de violencia, tiempo de maltrato, frecuencia. Estos ítems son básicos para homologar bases entre los distintos servicios que en general, las instituciones analizadas los contienen. Adicionalmente cada servicio podría agregar las variables necesarias para su propia gestión y administración. Es deseable también que los servicios registren el documento de identidad como variable fundamental para vincular bases diferentes y que se incluya en las bases de datos de un modo encubierto para preservar la identidad de la víctima. Además sería importante identificar los casos derivados de otras instituciones para no sobreestimar el número de víctimas, así como también identificar los casos reincidentes. Una vez que se registra el dato es necesario que se procese en el menor tiempo posible pues de otro modo se deteriora su calidad, tal como se evidencia de lo expresado por entrevistados y expertos en el capítulo 5.

Se sugiere la utilización de cuestionarios codificados y software adecuado para procesar la información, así como también la generación de operaciones de validación

y consistencia de la información que podrían consistir en la supervisión por equipos distintos a los que recolectaron el dato, y establecer un marco permanente de control de calidad.

A su vez, es importante instaurar un calendario de publicaciones periódicas que los organismos deberían cumplir y tal como se observó en el trabajo, son muy pocos los que disponen de difusión de sus indicadores de manera regular.

En consonancia con lo mencionado por uno de los entrevistados con una visión general sobre los datos, la visibilización de una temática depende de una decisión política y luego técnica porque se instrumentan los recursos para medirla, y luego cuando se tiene visibilizado el problema, vuelve a la órbita política para ver qué se hace con eso que hoy por hoy está visibilizado.

Son necesarias claras acciones en política estadística que deberían partir entonces del INDEC como organismo rector de las estadísticas públicas, sería el responsable de bajar a los servicios de atención a través de las Direcciones Provinciales de Estadística, que en el caso de CABA este rol corresponde a la DGEyC, (Dirección General de Estadística y Censos) metodologías dirigidas a explotar los registros administrativos como fuente de información relevante y convertirla en productos estadísticos de calidad. En el ámbito de CABA existen muchos servicios de atención a la víctima, de este estudio no se desprende si los mismos son efectivos o no, o si son suficientes para la cantidad de casos que acuden a ellos. A través del análisis de los datos administrativos existentes, se concluye que hace falta un trabajo muy profundo que involucre distintos niveles de responsabilidad en el ámbito gubernamental Nacional y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y subyace también una cuestión cultural muy importante vinculada con la problemática y el tratamiento de los datos tal como se observó en el capítulo 5.

En suma, el estado nacional debería poner en agenda el tratamiento estadístico de la violencia contra la mujer a través de los registros administrativos y también a través de encuestas a la población, porque ambas operaciones estadísticas son complementarias para brindar información sobre la temática. El INDEC, por medio de las direcciones provinciales de estadística y la DGEyC en la CABA tendría a su cargo establecer pautas metodológicas, técnicas y conceptuales para la recopilación de información y construcción de bases de datos consistidas, establecer acuerdos de traspaso de

información y en forma previa, consensuar un conjunto de variables y categorías que deberían registrar todos los servicios. El trabajo de la DGEyC sería implementar en forma efectiva lo propuesto por el INDEC y también asistir a las instituciones en lo que atañe a la mejora de la calidad de sus registros como la realización de capacitaciones, la generación de convenios interinstitucionales y asegurarse que el universo de servicios que atienden víctimas y registran sus datos en el ámbito de CABA tienen metodologías comunes de registro.

Por su lado los servicios tienen la responsabilidad de sistematizar la recolección, el procesamiento y guardado de los datos según las normas establecidas por los organismos de estadística y utilizar los protocolos de registro. En muchos casos será necesario ajustar sus instrumentos de registro a las variables requeridas, introducir mejoramientos en el software y en el equipamiento informático y capacitar en forma permanente al personal involucrado en la atención y toma del dato, focalizando en la utilidad de los registros que toman; actividades que se desarrollarían con asistencia técnica de la DGEyC.

En toda la propuesta subyace el componente cultural que nos involucra a todos y que se tiene que ir modificando para no naturalizar e invisibilizar situaciones de violencia contra la mujer.

Los datos son importantes para que la implementación de políticas públicas no sea a ciegas, sino que estén dirigidas a la población que más lo necesita.

Si bien los registros administrativos que toman los servicios de atención a la víctima no fueron creados con fines estadísticos, ya que su objetivo es dar cuenta de la propia gestión y planificación, es posible utilizarlos como fuente de información estadística dada la necesidad de contar con información oportuna, continua y de calidad (CEPAL,2015: módulo 5) .

## **8. Referencias Bibliográficas:**

-Abreu, María Luisa, (2006), La violencia de género entre el concepto jurídico y la realidad social, *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*. España. Recuperado de: <http://criminet.ugr.es/recpc/>

- AECID, Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, (2011), Indicadores de violencia basada en el género en el Mercosur, *Reunión Especializada de la mujer de Mercosur*.
- Alberdi, Inés y Matas, Natalia, (2002), Informe sobre malos tratos a mujeres en España, *Colección de Estudios Sociales N°10, Fundación “La Caixa”*, Recuperado de: España. [www.estudios.lacaixa.es](http://www.estudios.lacaixa.es)
- AlmÉRas , D. y Magaña, C. (2012) *Si no se cuenta, no cuenta: Información sobre la violencia contra las mujeres*. Santiago de Chile. CEPAL, Naciones Unidas.
- Alvarez, Ana de Miguel, (2005), La construcción de una marco feminista de interpretación: la violencia de género, Universidad de La Coruña, *Cuadernos de trabajo social, vol. 18 pp. 231-248*.
- Anderson, Jeanine, (2002), “Familias, materialismo y justicia de género: dilemas de la política social”. En *Seminario PRIGEPP Programación estratégica, análisis prospectivo y tecnologías para el cambio organizacional; la gestión y evaluación de políticas de equidad de género*. Recuperado del Programa Regional de Formación en Género y Políticas Públicas (PRIGEPP). <http://prigepp.org>
- Bonder, Gloria, (1998), “Género y subjetividad: avatares de una relación no evidente”, en: *Género y epistemología: mujeres y disciplinas*, Programa interdisciplinario de estudios de género (PIEG), Universidad de Chile.
- Bourdieu, Pierre, (2000), *La dominación masculina*, Editorial Anagrama, Barcelona, España.
- Buompadre, Jorge Eduardo, 2013, Los delitos de género en la reforma penal (Ley N° 26.791), en *Revista Pensamiento Penal*, Recuperado de: <http://www.pensamientopenal.com.ar/octrina/35445-delitos-género-reforma-penal-ley-no-26791>.
- CABA, (2010), Boletín Oficial, N° 348, 26 de enero de 2010, Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- CEPAL, (2013), *Compendio de Recomendaciones técnicas y buenas prácticas para el desarrollo de los directorios de empresas y establecimientos*, Séptima reunión de la Conferencia Estadística de las Américas, Santiago de Chile, CEPAL.
- CEPAL, (2014), *El enfrentamiento de la violencia contra las mujeres en América Latina y el Caribe: Informe anual 2013-2014*, Observatorio de igualdad de género de América Latina y el Caribe, CEPAL –ONU MUJERES – OPS-OMS-COOPERACIÓN ESPAÑOLA-UNFPA.

- CEPAL (2015), Curso E-Learning *La medición de la violencia en América Latina y el Caribe*, CEPAL, Naciones Unidas.
- Consejo Nacional de las Mujeres, (2016 a), *Informe comparativo de la Línea 144, Primer trimestre 2015-primer trimestre 2016*, Observatorio Nacional de Violencia contra las mujeres, Consejo Nacional de las Mujeres, Argentina.
- Consejo Nacional de las Mujeres, (2016 b), *Plan Nacional de Acción para la prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres, 2017-2019, Ley 26.485*, Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Presidencia de la Nación.
- Corsi, J. (1994), Una mirada abarcativa sobre el problema de la violencia familiar, en Corsi J. (comp.). *Violencia familiar, una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*, Buenos Aires, México, Paidós.
- DGEyC Dirección General de Estadística y Censos (2014), Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, *Anuario Estadístico Ciudad de Buenos Aires*, Ministerio de Hacienda GCBA, CABA
- EIGE, European Institute for Gender Equality, (2014), *Administrative data sources on gender-based violence in the European Union – Current status and potential for the collection of comparable data- Technical analysis-Report*, Vilnius, Lituania. <http://www.eige.europa.eu>.
- Fernández, Ana María, (2001), *El fin de los géneros sexuales*, Buenos Aires. Recuperado del Programa Regional de Formación en Género y Políticas Públicas (PRIGEPP). <http://prigepp.org>
- Frías, L., Hurtado V. (2010), Estudio de la información sobre la violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe, *Serie mujer y Desarrollo N° 99*, CEPAL, Santiago de Chile.
- Giddens, Anthony, (1998), *Sociología*, Tercera edición revisada, Alianza Editorial, Madrid.
- Giner, Lamo de Espinosa y Torres, (1998), *Diccionario de Sociología*, Alianza Editorial, Madrid.
- Gobierno de España, (2012) *VI Informe anual del Observatorio estatal de violencia sobre la mujer –Anuario 2012*, Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad, Madrid, España.
- Gobierno de Victoria, Departamento de Justicia, (2012), *Measuring Family Violence in Victoria Volume 5*, Australia. Recuperado de: <http://www.justice.vic.gov.au>.

- González, Lidia, (2009), *Las estadísticas de violencia de género en los registros administrativos de Costa Rica*, presentación en el X encuentro internacional de estadísticas de género. Avances y Desafíos, INEGI, Aguas Calientes, México.
- Guber, Rosana, (2004), *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*, Editorial Paidós, Buenos Aires.
- Hammersley, M. y Atkinson, P. (1983), *Etnografía, Métodos de investigación*, Editorial Paidós, Buenos Aires.
- Hunnicut, Gwen, (2009), Varieties of Patriarchy and Violence Against Women;: Resurrecting Patriarchy as a Theoretical Tool, en *Violence Against women*, volumen 15, Número 5. Sage Publications.
- INDEC, (2005), *Registro único de Casos de Violencia contra la mujer: Jornada de Trabajo*, Septiembre de 2105. Recuperado de <http://www.indec.gov.ar>
- INE – Instituto Nacional de Estadística de España, (2014), *Estadística de Violencia Doméstica y Violencia de Género Año 2013*, en Notas de Prensa del 23 de mayo de 2014, España.
- Jelin, Elizabeth, (1994), Las familias en América Latina, en *Familias siglo XXI*, ISIS Internacional, Ediciones de las Mujeres N° 20, Santiago de Chile.
- Lamas, Marta, (2000), Diferencias de sexo, género y diferencia sexual, *Cuicuilco*, vol 7, Número 18 enero-abril 2000, *Escueta Nacional de Antropología e Historia*, Distrito Federal, México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35101807>.
- Lamas, Marta, (2007), Género claridad y complejidad en *¿A dónde va la antropología?*, Angela Giglia, Carlos Garma y Ana Paula de Teresa, Compiladores, Editorial: División de Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM, Iztapalapa, México.
- Ley N° 26.485, (2010), *Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales*, Consejo Nacional de las Mujeres, consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Presidencia de la Nación.
- Meler, Irene, I. (2005), Violencia en las relaciones de género. Algunas hipótesis psicoanalíticas, en *Actualidad Psicológica*, Año XXIX, N° 328.
- Ministerio de Salud de la Nación, (2011), *Protocolo para la atención integral de personas víctimas de violaciones sexuales*, *Instructivo para Equipos de Salud*, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: [http://www.msal.gov.ar/saludsexual/.../Protocolo\\_Violencia\\_Sexual.pdf](http://www.msal.gov.ar/saludsexual/.../Protocolo_Violencia_Sexual.pdf)

- Ministerio de Seguridad de la Nación, (2014) *Buenas prácticas para la intervención policial en casos de violencia intrafamiliar. Una guía federal*, Colección: Derechos humanos y género en la actividad policial. Ministerio de Seguridad de la Nación.
- Naciones Unidas (1992), *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)*, Recomendación General N° 19, UNWomen.
- Naciones Unidas, (2006), *Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer. Informe del Secretario General*, Nueva York, División para el Adelanto de la Mujer del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de Naciones Unidas.
- Naciones Unidas, (2007), *Indicadores para medir la violencia contra las mujeres. Reporte de la Reunión del grupo de expertos*, Ginebra, Suiza.
- Naciones Unidas, (2010), *Informe de los amigos de la presidencia de la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas sobre los indicadores de la violencia contra la mujer*, Consejo Económico y Social de Naciones Unidas.
- Naciones Unidas, (2013), *Enhancing Capacities to Eradicate Violence Against Women*, The United Nations Regional Commissions, Santiago de Chile, United Nations.
- Naciones Unidas (2013 b), *Directrices para la producción de estadísticas sobre la violencia contra la mujer: Encuestas estadísticas*, Departamento de Asuntos Económicos y sociales, División Estadística, Nueva York.
- Oficina de la Mujer, de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, (2015), *Datos estadísticos del poder judicial sobre Femicidios 2014*. Registro Nacional de Femicidios de la Justicia Argentina”, Corte Suprema de Justicia de la Nación. República Argentina.
- OPS, Organización Panamericana de la Salud, (2003), *La violencia contra las mujeres: responde el sector salud*, Organización Mundial de las Salud, Washington, D. C.
- OPS, Organización Panamericana para la Salud, (2005), La violencia basada en el género: un problema de salud pública y de derechos humanos, en *Revista futuros N° 10, volumen III*. <http://www.revistafuturos.info>.
- Osborne, Raquel, (2008), “De la violencia (de género) a las cifras de la violencia: una cuestión política, en *Empiria, Revista de Metodología de Ciencias Sociales, N° 15*, enero-junio, pp. 99-124., UNED, España.
- Pateman, Carole, (1995), *El contrato sexual*, (pp. 9-37). México. Anthropos-Universidad Autónoma de México.
- Pateman, Carole, (1996), Críticas feministas a la dicotomía público/privado, en *Perspectivas feministas en teoría política*, Castells Carme, (comp.), Paidós, España.

- Rico, Nieves, (1996), *Violencia de género: un problema de derechos humanos*, *Serie Mujer y Desarrollo N° 16*, CEPAL, Santiago de Chile.
- Rodríguez, Laura y Ulzurrún, María, (2014), *Aprovechamiento de los Registros Administrativos para la medición de la Violencia contra la mujer*. Trabajo presentado en el *VI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Población*, realizado en Lima-Perú, del 12 al 15 de agosto de 2014.
- Rodríguez, Lilia. (1998), *Conceptualización de género, violencia y salud*, en: *Género, violencia y salud. Proyecto mujer, salud integral y educación, Publicación N° 3*, Quito-Ecuador, UNFPA (Fondo de Población de las Naciones Unidas) – Municipio del Distrito Metropolitano de Quito,
- Sanz, Susana (2002): *La Mujer y la Violencia en la República Argentina. Convenciones Internacionales: Legislación nacional y provincial. Desafíos*. Publicación producida por el *Programa Regional Piloto contra la Violencia Intrafamiliar*. Consejo nacional de la Mujer. Ministerio de Salud de la Nación. Cooperación Técnico financiera BID. Ciudad de Buenos Aires.
- Scott, Joan, (1996), *El género: una categoría útil para el análisis histórico*. En Lamas, Marta (comp.) *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*, México D. F. PUEG pp.256-302
- Sierra Bravo , R. (1994), *Técnicas de investigación social. Teoría y Ejercicios*, Editorial Parainfo SA, Madrid.
- Strauss, Anselm. y Corbin, Juliet. (2002), *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*, Editorial Universidad de Antioquia.
- Teodori, Claudia. (2015), *Las respuestas del Sistema de Justicia en las trayectorias de mujeres en situación de violencia*, *Boletín N° 6, Observatorio de género en la justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, Consejo de la magistratura, Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Teodori Claudia., (2015): *A los saltos buscando el cielo. Trayectorias de mujeres en situación de violencia familiar*. Editorial Biblos. Buenos Aires.
- UNICEF, (2012), *Aportes desde la perspectiva de género : sistemas de registro e información sobre violencia familiar contra mujeres, niños, niñas y adolescentes*, Dirección General de Coordinación de Políticas de Género, Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Buenos Aires, Argentina.

-Wallgren, Anders and Wallgren, Britt, ( 2012), *Estadísticas basadas en registros. Aprovechamiento estadístico de datos administrativos*. INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México, México DF.

-Ynoub, Roxana, (1998), Caracterización de los Servicios de Atención en Violencia Familiar del área metropolitana de Buenos Aires, Argentina, *Cuadernos de Saúde Pública, Río de Janeiro, 14 (1): 71-83*, enero-marzo, 1998.

## ANEXOS

### Anexo 1. Legislación sobre violencia contra las mujeres aprobadas en América

#### Latina.

Argentina	Decreto sobre acoso sexual en la administración pública (1993) Ley 24.417 de protección contra la violencia familiar (1994). Ley 24.632 se aprueba la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, “Convención de Belém do Pará” (1996). <b>Se sancionó la Ley 26.485 de Protección integral para prevenir, sancionar y los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, cuya autoridad de aplicación reside en el Consejo Nacional de la Mujer (2009).</b>
Bolivia	Ley 1.674 contra la violencia en la familia o doméstica (1995). Ley 1.678 de modificación al código penal sobre delitos de violencia sexual (1997).
Brasil	Artículo 226 (párrafo 8) de la Constitución Federal sobre el deber del Estado de refrenar la violencia en el ámbito de las relaciones familiares. refrenar la violencia en el ámbito de las relaciones familiares. Ley 10.224 de acoso sexual , donde el acoso pasa a ser un crimen que integra el código penal (2001). Ley 10.778 que reglamenta la norma constitucional sobre violencia en la familia (2003). Ley 11.340 contra la violencia doméstica y familiar contra la mujer (2006).
Chile	Ley 19.325 sobre violencia intrafamiliar (1994). Ley 19.617 que modifica el código penal en materia de delitos sexuales (1999). Ley 20,005 de acoso sexual (2005). Ley 20.066 de violencia intrafamiliar que reemplaza a la ley N 19.325 (2005).

Entre los años 2005 y 2009 se sancionaron leyes en materia de: acoso sexual en el trabajo, violencia intrafamiliar, pensiones alimenticias, derecho de amamantamiento hasta los dos años, descanso de trabajadores del comercio y, régimen de las trabajadoras del hogar.

Colombia	<p>Ley 294 para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar (1996).</p> <p>Ley 360 de delitos contra la libertad sexual y la dignidad humana (1997).</p> <p>Ley 575 que modifica parcialmente la ley N 294 ( 2000).</p> <p>Ley 599 de actualización del código penal sobre violencia contra la mujer, violencia sexual y violencia intrafamiliar doméstica (2000).</p> <p>Ley 882 de aumento de pena para el delito de violencia intrafamiliar (2004).</p> <p>Ley 1.010 que regula y sanciona conductas constitutivas de acoso laboral, entre las que se encuentra el acoso sexual (2006).</p> <p>Se sancionó la Ley 1009 de creación del Observatorio de Asuntos de Género, dentro de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.(2006).</p> <p>Ley 1146 del 2007 por la cual se crea el Comité interinstitucional consultivo para la prevención de la violencia sexual y atención integral de los niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente.</p> <p>Ley 1257 del 2008 Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra la mujeres, se reforman los códigos penal, de procedimiento pena, la ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.</p>
Costa Rica	<p>Ley 7.446, contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia (1995).</p> <p>Ley 7.586 contra la violencia doméstica (1996)</p> <p>Ley 7.599 contra la explotación sexual comercial de personas menores de edad (1999).</p> <p>Ley de penalización de la violencia contra las mujeres, incluye la figura jurídica de femicidio (2007)</p> <p>Se sancionó la Ley 8589 de Penalización de la Violencia contra las Mujeres. Incluye la figura jurídica del feminicidio. La ley sufrió un menoscabo con el voto de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia emitida en el año 2008 y se declararon inconstitucionales los delitos de maltrato y violencia emocional.(2007).</p>
Ecuador	<p>Ley 103 contra la violencia a la mujer y la familia (1995).</p> <p>Ley que reforma la ley orgánica de la Función judicial (1997).</p> <p>Ley 105 de enmiendas al código penal en delitos de violencia sexual (N 105, 1998).</p> <p>Ley 106 que reforma el código penal en materia de delitos sexuales (1998).</p> <p>Reforma del código penal para incorporar nuevas conductas punibles que constituyen violencia de género como la explotación sexual, el abuso sexual, la pornografía infantil, entre otras (2005).</p>

El Salvador	Ley 902 contra la violencia intrafamiliar (1996).
Guatemala	<p>Decreto 97-96 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia familiar (1996).</p> <p>Decreto 79-97 que contempla entre los delitos de acción pública "dependientes de instancia de parte" el estupro, el incesto, los abusos deshonestos y la violación de menores de 18 años ( 1997).</p> <p>Reglamento para operativizar la ley de violencia familiar (decretos 831 y 868, 2000).</p> <p>Iniciativa de ley 3.503 para regular la protección de la vida y la integridad de las mujeres, garantizar su seguridad y su derecho a una vida libre de violencia, la tipificación del delito de feminicidio, y reformar el código penal para la misoginia entre las agravantes (2007).</p> <p>Se aprobó ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer (2008).</p> <p>Prevé medidas de protección a favor de las mujeres que sean objeto de violencia física, psicológica, sexual y patrimonial.</p> <p>Se sancionó Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (2009).</p>
Haití	<p>Decreto que modifica el régimen de agresiones sexuales y elimina de este ámbito las discriminaciones contra las mujeres (2005).</p> <p>Reforma al Código Penal en el área de violencia. Por el decreto que modifica las agresiones sexuales, la violación cesó de ser considerada un atentado contra el honor y se convirtió en crimen contra la persona (2005).</p>
Honduras	<p>Ley 132-97 para la prevención, la sanción y erradicación de la violencia contra la mujer (1997).</p> <p>Enmienda al código penal (1997) sobre los delitos de violencia sexual.</p> <p>Ley contra la violencia doméstica (1998).</p> <p>Reformas a 25 artículos de la ley contra la violencia doméstica (1998).</p>
Jamaica	<p>Ley sobre violencia doméstica (1989)</p> <p>Ley sobre violencia doméstica (1996)</p> <p>Enmienda a la ley sobre violencia doméstica (2004).</p> <p>En 2007, se adoptó la Ley de prevención, supresión y castigo de la trata de personas y se presentaron dos proyectos de ley sobre el acoso sexual y la violación dentro del matrimonio.</p>
México	<p>Reforma al código penal para incrementar la sanción para el delito de violación.(1989)</p> <p>Código penal del distrito federal sobre el hostigamiento sexual. (1990)</p>

	<p>Ley de asistencia y prevención de la violencia intrafamiliar (1996).  Decreto para reformar el código civil y el código penal respecto de la violencia intrafamiliar y la violación (1997).  Se aprobó la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia junto con un sistema nacional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.(2007).</p>
Nicaragua	<p>Ley de reformas y adiciones al código penal (1996).  Ley 230 para la prevención y sanción de la violencia intrafamiliar (1996).</p>
Panamá	<p>Ley 27 sobre delitos de violencia intrafamiliar y maltrato de menores (1995).  Ley 38 que reforma y adiciona artículos al código penal y judicial sobre violencia doméstica y maltrato al niño, niña y adolescentes (2001).  Ley 16 que dicta disposiciones para la prevención y tipificación de delitos contra la integralidad y la libertad sexual (2004).</p>
Paraguay	<p>Reforma al código penal, con la que el acoso sexual quedó tipificado como delito (1998).  Ley 1.600 contra la violencia doméstica ( 2000).</p>
Perú	<p>Nuevo código penal, modifica el tratamiento a delitos de violencia sexual (1991).  Ley 26.260 sobre la política del estado y la sociedad frente a la violencia familiar (1993).  Ley 26.770 que reforma el código penal para considerar que la acción penal en los delitos contra la libertad sexual no se extingue por matrimonio (1997).  Ley que modifica la ley 26.260 para ampliar los tipos de violencia (N 26.763, 1997).  Ley 27.115 que establece la acción penal pública en los delitos contra la libertad sexual (1999).  Ley 27.306 que modifica artículos del código de los niños y adolescentes y del código de procedimientos penales, derechos de las víctimas de violencia sexual (2000).  Ley 27.942 de prevención contra el hostigamiento sexual (2003).  Se aprobó la Ley 28.963 que modifica el Código Penal e incorpora un agravante sobre el delito de violación sexual.(2007)  Se aprobó la Ley 28.592 que crea el Consejo de Reparaciones y reconoce a las víctimas de la violencia ocurrida en el país entre 1980 y 2000. Se da prioridad al tema de la violación y violencia sexual contra las mujeres. La identificación de las víctimas permitirá el acceso a las modalidades de reparación.(2005).  Ley 6 que elimina la evidencia de conducta previa o historial sexual de la perjudicada en caso de violación (1979), que añadió la regla 154 de Procedimiento Criminal.</p>
Puerto Rico	<p>Ley 17 de hostigamiento sexual en el empleo (1988).  Ley 54 de prevención e intervención en violencia doméstica (1989).  Ley 123 de enmienda de la regla 154 de Procedimiento Criminal (1994).</p>

Ley 28 de creación del registro de personas convictas por delitos sexuales violentos y abuso contra menores (1997).  
Ley 3 de hostigamiento sexual en las instituciones de enseñanza (1998).  
Ley 149 que incluye los artículos 142 y 146 del Código Penal sobre agresión sexual y acoso sexual respectivamente (2004).

República  
Dominicana

Ley 94 - 97 contra la violencia intrafamiliar.  
Propuesta de reforma al Código civil que propone, entre otras reformas, que la violencia de género sea una causa de divorcio (2007).

Uruguay

Ley de seguridad ciudadana 16.707, que incorpora al código penal el delito de violencia doméstica.(1995),  
Ley 17.510 de prevención, detección temprana, atención y erradicación de la violencia doméstica (2002).  
Ley 17.815 que tipifica figuras penales relativas a la violencia sexual comercial o no comercial cometidas contra menores de edad o personas mayores de edad incapaces (2004).  
Ley para prevenir y castigar el acoso sexual en los lugares de trabajo y docentes - encaminada a castigar el acoso sexual en centros de trabajo y estudio y a reparar a las víctimas (2009).

Venezuela

Ley sobre la violencia contra la mujer y la familia (1998)  
Ley orgánica sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia (2006).

Fuente:

Con base en, "Leyes y Programas sobre violencia contra las mujeres aprobados en América Latina y el Caribe CEPAL",(2016) En :  
<http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/mujer/noticias/paginas/5/37885/P37885.xml&>

## **Anexo 2: Indicadores propuestos por los amigos de la presidencia de la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (\*)**

1) Tasa general y por grupos de edad de mujeres sometidas a actos de violencia física en los últimos 12 meses, por gravedad de los actos de violencia, relación con el autor de esos actos y por frecuencia, (cantidad de veces que la víctima sufre violencia).

2) Tasa general y por grupo de edad de mujeres sometidas a actos de violencia física a lo largo de su vida, por gravedad de los actos de violencia, por relación con el autor y por frecuencia.

3) Tasa general y por grupo de edad de mujeres sometidas a actos de violencia sexual en los 12 últimos meses, por gravedad de los actos de violencia, por relación con el autor y por frecuencia.

4) Tasa general y por grupo de edad de mujeres sometidas a actos de violencia sexual a lo largo de su vida, por gravedad de los actos de violencia, por relación con el autor y por frecuencia.

5) Tasa general y por grupo de edad de mujeres que alguna vez tuvieron pareja y que se han visto sometidas a actos de violencia física y/o sexual por parte de su pareja o ex pareja en los últimos 12 meses, por frecuencia.

6) Tasa general y por grupo de edad de mujeres que alguna vez tuvieron pareja y que se han visto sometidas a actos de violencia física y/o sexual por parte de su pareja o ex pareja lo largo de su vida, por frecuencia.

7) Tasa general y por grupo de edad de mujeres sometidas a actos de violencia psicológica por su pareja en los últimos 12 meses.

8) Tasa general y por grupo de edad de mujeres sometidas a actos de violencia económica por su pareja en los últimos 12 meses.

9) Tasa general y por grupo de edad de mujeres sometidas a mutilación o escisión genital femenina.

‘(\*) Cepal, 2010: 3-4.

### **Anexo 3: Materiales de campo:**

#### **a) Carta para contactar a los entrevistados**

Estimado/a [nombre del entrevistado/a]

Mi nombre es Laura Rodríguez. Estoy realizando el trabajo de campo para mi Tesis de Maestría en Género, Sociedad y Políticas de FLACSO. El tema de tesis se relaciona con la violencia contra las mujeres, concretamente con el análisis de la información

que se recaba en los programas e instituciones de atención a la víctima. Por esta razón me interesa conocer el proceso de registro de los casos que se atienden, y los instrumentos de captación del dato que dan cuenta de las variables relevadas. Estoy especialmente interesada en conversar con usted acerca de las potencialidades y limitaciones de los datos sobre los casos que llegan a su institución o programa. Es importante para mí su opinión personal dada la experiencia y conocimientos que usted podría aportar desde su mirada.

Para ello le solicito una entrevista personal de aproximadamente media hora de duración. Me gustaría comentarle que todo lo que se exprese en la entrevista es confidencial y luego, para el análisis de lo conversado, se respetará su anonimato, es decir que su nombre no será conocido por nadie. La misma se llevaría a cabo en el momento y lugar que a usted le resulte conveniente.

Desde ya, agradezco su amable atención y la valiosa colaboración que me pueda prestar en mi investigación. Si está de acuerdo, le pediría que combinemos una cita a través de este medio o de los siguientes teléfonos donde me puede ubicar:

Celular: 011 156 229 6664

Particular: 01 20662795 (después de las 18 hs.)

Correo electrónico: larod63@gmail.com

Saludos cordiales,

Lic. Laura F. Rodríguez

## **b) Guía de entrevistas.**

### **ENTREVISTA A RESPONSABLES DE PROGRAMAS O SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

#### **I. LA ENTREVISTA**

Persona entrevistada: (nombre de pila)

Funciones dentro del programa o servicio:

Año inicio de funciones en el programa:

Fecha de la entrevista:

Duración de la entrevista:

#### **II. EL PROGRAMA O SERVICIO**

Nombre:

Dependencia (Ministerio nacional o de CABA u ONG):

Año de Inicio del programa:

¿Se discontinuó en algún momento?

SÍ/no, ¿cuándo? ¿por qué?

¿Qué actividades o servicios PRESTAN? ¿cómo es la intervención? si realizan acompañamiento y seguimiento especificar en que consiste.

¿Se articulan las actividades con las de otros organismos? ¿con cuáles? ¿con qué objetivo? (derivación, acceso a refugios, gestión de subsidios, etc.)

¿Piensa que se superponen alguna/s de las actividades con otros organismos? ¿Con Cuál/es? ¿Por qué?

¿Cuántas personas componen su equipo de trabajo, qué profesiones tienen? ¿tienen informático/a?

¿Cómo toman los casos según lugar de RESIDENCIA de la víctima o lugar de OCURRENCIA del hecho?

¿Cuál es la cobertura geográfica? CABA solamente, CABA y GBA GBA, Todo el país, otra

¿Cómo les llegan los casos? ¿Espontáneos?¿Alguien los deriva?

### **III. LA POBLACIÓN OBJETIVO**

¿ A qué tipo de población está dirigido el programa o servicio?

mujeres/ niñas, familias, población en general, etc.

¿Qué tipo de violencia asisten?

doméstica/intrafamiliar, abuso sexual, trata de personas, maltrato infantil, otra.

¿Cuál es el perfil de las personas que llegan al programa?

¿Realizan seguimiento de la víctima hasta que finaliza el caso? ¿De qué tipo: psic. Jurídica, etc.?

### **IV. LA INFORMACIÓN :**

¿El programa lleva REGISTRO de los casos atendidos?

¿Me puede contar acerca de las características del registro?

¿Qué instrumento utilizan para captar la información: ficha, historia clínica, legajo, grabación, otro?

¿Quiénes registran (profesionales/administrativos)?

¿En qué momento se realiza el registro, cuando se atiende a la víctima/ después/en varias etapas según avance el caso?

¿Cómo registran por caso, asistencia, víctima, expediente, historia clínica, etc?

¿Cuál es el criterio del registro de casos, algunos/todos/?

¿Se duplican los registros si la víctima acude más de una vez al servicio?

¿Qué VARIABLES ó ÍTEMS registran? ¿tienen COPIA del instrumento, protocolos de llenado, etc. ? Solicitar copia del instrumento

¿Tienen un sistema de registro informatizado? ¿quiénes tienen acceso?

¿Tienen un equipo informático o una persona especialmente dedicada a trabajar los registros de este programa?

¿Se consiste la información? ¿qué pasa con los blancos ó sin dato?

¿Cuentan con un software específico? ¿De carga o de almacenamiento, o de ambos ?

¿Guardan la información en una base de datos?

¿Realizan procesamientos? ¿ Cuáles?

¿Desde la institución o programa tiene alguna DIFICULTAD para registrar la información? ¿Cuál/ es? ¿por qué?

¿Implementaría algún cambio en el registro, cuáles, por qué?

¿Qué IMPORTANCIA cree que le asignan los PROFESIONALES al registro de casos que llegan al programa o servicio?

La información obtenida se articula con la de otra institución, ¿con cuál? ¿ con qué propósito?

¿DIFUNDEN la información? ¿a quiénes? ¿en qué modo cd, página web, papel, etc?

¿difunden parte o toda la información? ¿qué criterios usan para seleccionar la información que difunden? ¿Se puede acceder a una copia? si no la difunden , ¿Por qué?

¿Les gustaría difundir la información pero no pueden por falta de recursos humanos, técnicos, software, know how, etc.?

¿Estarían dispuestos a armar una BASE para que se pueda armonizar con las de otros organismos? ¿darían los datos? ¿por qué sí/no?

c) Instituciones visitadas y entrevistados/as <sup>77</sup>

Servicio	Sigla	Entrevistad/a (nombre de fantasía)	Sector
Dirección de orientación y acompañamiento a víctimas. Ministerio Público fiscal de la Nación.	DOVIC	Daniela	Jurídico
Dirección General de la Mujer. Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de CABA.	DGM	Liliana	Asistencia Integral
Referente Clave 1. Experta en estadísticas y en funcionamiento de los servicios de atención a la víctima de violencia contra la mujer.	RC	Rita	Experta
Referente Clave 2: Experta en temas sociales y políticos.	RC	Melina	Experta
Oficina de Atención a la víctima y al testigo. Ministerio Público Fiscal de CABA.	OFAVyT	Ezequiel	Jurídico
Hospital de Quemados.	HQ	Graciela	Salud
Defensoría General de la Nación. Ministerio Público de la Defensa de la Nación.	MPD	Griselda	Jurídico
Centro de Orientación a la Víctima de la Policía Federal	COV	Vanesa Marcela	Seguridad
Hospital Alvarez (equipo violencia, entrevista 1).	HA	Gabriel Carmen	Salud
Víctimas contra las violencias.	VCV	Juana Martín	Asistencia Integral
Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia.	OVD	Elsa	Jurídico

<sup>77</sup> Los nombres son de fantasía para evitar la identificación del informante.

**d) Programas por institución, tipo de servicio o prestación, población objetivo y año de creación al año**

<b>Programa NOMBRE</b>	<b>Institución</b>	<b>Servicios - Prestación</b>	<b>Población objetivo</b>	<b>Año de creación del Servicio</b>
Oficina de Atención a la Víctima y al Testigo de CABA (OFAVYT)	Ministerio Público Fiscal de CABA	Patrocinio jurídico en temas penales Asistencia psicológica Asistencia social	Víctimas de justicia penal. La violencia doméstica lo toman en forma obligatoria	2008 <sup>78</sup>
Comisión sobre temáticas de género	Ministerio Público de la Defensa de la Nación	Patrocinio gratuito en temas civiles (no penales)	Mujeres mayores y adolescentes	2009
Programa víctimas de violencia de género de la Dirección de orientación, acompañamiento y protección a víctimas (DOVIC)	Ministerio Público Fiscal de la Procuración general de la Nación	Asistencia legal (no brindan patrocinio) y psicológica	Mujeres víctimas de violencia de género	2014
Hospital Nacional: Hospital del Quemado	Ministerio de Salud de CABA	Atención de salud,	Población en general con lesiones por quemaduras	1986 <sup>79</sup>
Hospital Teodoro Alvarez	Ministerio de Salud de CABA	Comité de violencia del Hospital Alvarez	Población en general y víctimas de violencia basada en el género	2005
Centro de Orientación a la Víctima de la Policía Federal	Ministerio de Seguridad de la Nación	Orientación jurídica (no patrocinan) Tratamiento psicológico	Población en general víctima de todo tipo de violencia excepto sexual	1991

<sup>78</sup> A partir del año 2010 atienden casos de violencia doméstica en forma obligatoria y por protocolo, es decir, que actúan en la totalidad de los casos con indicadores de violencia doméstica que les llegan.

<sup>79</sup> Es el año de su actual denominación, pero no cuenta con un programa específico sobre la temática.

Variables agrupadas por temas	CNM	DGM	DOVIC	HOSPITAL ALVAREZ Historia Clínica Unificada + Ficha epidemiológica	HOSPITAL DEL QUEMADO + Historia Social	MPD	OFAVyT	OVD	VCV (intervención domiciliaria)
<b>i) Datos de la consulta</b>									
Identificación del registro	no	número de registro único	Nº de expediente	Nº de Historia Clínica	Nº de Historia Clínica	Número de caso	sí	Nº de legajo	número de intervención
Datos del consultante (distinto a la víctima)	datos del contacto	no	datos del acompañante	persona referente	no	sí	no	sí	sí
<b>ii) Información de la víctima</b>									
Tipo de documento	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	no
Número de documento	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	no
Nacionalidad	no	antecedentes de migración procedencia de migración tiempo de permanencia (en años) migración múltiple (golondrina)	sí			sí	sí		
sexo	sí	sí	género	sí	sí	identidad de género	género	sí	género f m trans
edad	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí
lugar de residencia	dirección	domicilio	dirección	domicilio real y domicilio accidental	domicilio ó situación de calle	dirección	dirección	domicilio	sí

Variables agrupadas por temas	CNM	DGM	DOVIC	HOSPITAL ALVAREZ Historia Clínica Unificada + Ficha epidemiológica	HOSPITAL DEL QUEMADO + Historia Social	MPD	OFAVyT	OVD	VCV (intervención domiciliaria)
teléfono	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	no
nivel educativo	sí	sí	estudios	educación	aspectos educativos	nivel de estudios (máximo nivel alcanzado)	estudio	sí	sí
condición de actividad	condición de actividad condición de inactividad	condición de actividad categoría ocupacional beneficiaria plan social	ocupación	condición laboral	aspectos laborales	actividad principal	profesión situación laboral	condición laboral	sí
Ingresos económicos	no	disponibilidad de ingresos propios	no	no	no	ingresos económicos mensuales	no	ingreso aproximado mensual personal y familiar. Disponibilidad de ingresos propios. Beneficiaria de planes sociales.	no
Vivienda (características o tenencia)	no	sí	no	tenencia de la vivienda	aspectos socio ambientales	sí	situación de vivienda	Tipo, descripción , antigüedad, características, material, disponibilidad habitacional. Servicios	no
Discapacidad	personas con discapacidad presentes	en integrantes del grupo familiar	no	no	no	sí	¿es incapaz?	del agresor	sí

Variables agrupadas por temas	CNM	DGM	DOVIC	HOSPITAL ALVAREZ Historia Clínica Unificada + Ficha epidemiológica	HOSPITAL DEL QUEMADO + Historia Social	MPD	OFAVyT	OVD	VCV (intervención domiciliaria)
Hijos	no	cantidad de hijos cantidad de hijos no convivientes	no	no	grupo vincular conviviente	hijos/as	sí	cantidad de hijos convivientes	grupo conviviente
Vínculo con el agresor	sí	sí	sí	no	no	sí	no	sí	sí
Convivencia con el agresor	no	no específica, pero en vínculo con el agresor hay categorías que refieren a convivencia	con quien vive	no	no	sí	no	sí	sí
<b>ii) Información sobre el hecho de violencia</b>									
Tipo de violencia	sí	tipo y gravedad de violencia recibida	no (podría desprenderse del ítem descripción del hecho que es abierta)	no	no	sí	no	sí	sí
Modalidades de violencia	no	no	no	no	no	sí	no	no	no
Frecuencia de la violencia (sólo una vez, más de una vez)	sí	no	no	no	no	sí	no	sí	referencia al hecho anterior de violencia
tiempo de maltrato	no	sí	no	no	no	duración del maltrato	no	sí	si
<b>iv) Información del agresor</b>									
Tipo de documento	sí	no	no	no	no	sí	no	sí	no

Variables agrupadas por temas	CNM	DGM	DOVIC	HOSPITAL ALVAREZ Historia Clínica Unificada + Ficha epidemiológica	HOSPITAL DEL QUEMADO + Historia Social	MPD	OFAVyT	OVD	VCV (intervención domiciliaria)
Número de documento	sí	no	no	no	no	sí	no	sí	no
Sexo	sí	no	no	no	no	identidad de género	no	sí	género
Edad	sí	sí	no	no	no	sí	no	sí	sí
Lugar de residencia	provincia y municipio (no dirección exacta)	lugar de nacimiento	no	no	no	sí	no	sí	lugar de la intervención
Nivel educativo	sí	sí	no	no	no	nivel de estudios (máximo nivel alcanzado)	no	no	sí
Condición de actividad	condición de actividad - categoría ocupacional condición de inactividad	condición de actividad - categoría ocupacional condición de inactividad	no	no	no	actividad principal	no	no	situación laboral
<b>Información adicional del agresor</b>									
Comportamiento violento fuera del hogar	no	antecedentes de violencia historia familiar antecedentes de violencia con otra pareja.	no	no	no	sí	no	no	no
Antecedentes como agresor	no	sí	no	no	no	sí	no	sí	sí

Variables agrupadas por temas	CNM	DGM	DOVIC	HOSPITAL ALVAREZ Historia Clínica Unificada + Ficha epidemiológica	HOSPITAL DEL QUEMADO + Historia Social	MPD	OFAVyT	OVD	VCV (intervención domiciliaria)
Adicciones	no	sí	no	no	no	sí	no	usuario de drogas y alcohol en exceso	no
posesión de armas de fuego	armas presentes	no	no	no	no	sí	no	sí	presencia de armas en el caso y tipo de armas
Antecedentes penales	no	no	no	no	no	sí	no	sí	situación penal al momento de la denuncia
<b>v) Variables específicas de cada servicio</b>	vínculos con niños presentes, heridos presentes, instituciones intervinientes.	disponibilidad habitacional en caso de exclusión, cobertura de salud, hechos asociados al episodio de violencia, desencadenante de la consulta, estado de salud, embarazo, pérdida de empleo por violencia, maltrato extendido al grupo familiar, pérdida de estudios por violencia, red social y comunitaria, problemas laborales por violencia. Datos de derivaciones y prestaciones previas.	Nº expedient e fiscalía, nº de expdte. Juzgado, no ingresa a DOVIC, ingresa y deriva directamente, ingresa a DOVIC.	vinculadas a trastornos mentales.	trayectoria institucional, descripción del episodio por quemaduras, diagnóstico, líneas de acción y seguimiento de la situación, <b>genograma</b> , reseña de la situación social.	Si hubo abuso sexual, estuvo o está separada del agresor, desea denunciar en sede civil, denuncias anteriores, orden de protección, motivo de consulta y relato del hecho, estado civil		Recaban información sobre el sobre el estado de salud, efectos de la violencia, antecedentes de violencia, desencadenantes, antecedentes familiares de violencia. Asimismo indagan sobre antecedentes de intervención judicial y policial, medidas judiciales y lesiones observadas.	formas de violencia sexual del hecho, otras formas de violencia presentes, articulación institucional, víctima sostiene la denuncia, víctima logra describir el hecho.

Variables agrupadas por temas	CNM	DGM	DOVIC	HOSPITAL ALVAREZ Historia Clínica Unificada + Ficha epidemiológica	HOSPITAL DEL QUEMADO + Historia Social	MPD	OFAVyT	OVD	VCV (intervención domiciliaria)
<b>Observaciones</b>	línea destinada como recursero no de atención	Instrumento de registro muy completo. Evalúan la violencia y el riesgo	Instrumento de registro en ajuste y mejora			Registro muy completo, se carga en una planilla excel,		Registro muy completo e informatizado.	cantidad de agresores y cantidad de víctimas. Personas presente en el hecho de violencia denunciado.