

# DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SITUACIONES **DE ALTO RIESGO Y CASOS CRÍTICOS**

## **INFORME FINAL DE LAS JORNADAS DE DIAGNÓSTICO**

INFORME DE USO INTERNO



minmujerespba

[www.gba.gov.ar/mujeres](http://www.gba.gov.ar/mujeres)

INFORME DE USO INTERNO

MINISTERIO DE LAS MUJERES,  
POLÍTICAS DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE  
**BUENOS AIRES**



---

Ministra de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual.  
**Estela Díaz**

Subsecretaría de Políticas contra las violencias por razones de género.  
**Flavia Delmas**

Dirección Provincial de Situaciones de Alto Riesgo y Casos Críticos.  
**Silvina Perugino**

Dirección de Seguimiento en Situaciones de Alto Riesgo y Casos Críticos.  
**Sonia Sánchez**

Dirección de Intervención en Situaciones de Alto Riesgo y Casos Críticos.  
**Agostina Balasteguy**

Este informe ha sido posible gracias al aporte de las asesoras  
de la Subsecretaría de Políticas contra las violencias por razones de género:  
**Marianela García, Julieta Cano, Noelia Bilyk, Norma Giorno, Mariela Garay**

**Coordinación y Relatoría**  
**Amanda Lozina y Mercedes Yurec**

**Participaron de las jornadas**  
**Gladys Cárdenas, Mercedes Souto,**  
**Sofía Bozzarelin, Romina Gaetani,**  
**María Teresa Bustos Cares,**  
**Carolina Stange, Romina Lelli, Micaela Pelaez,**  
**Exequiel Sartori, Sofía Izaza,**  
**Marianela Yacoutone, Natalia Barbaglia,**  
**Yesica Sernicola, Lucio Massa,**  
**Nadina Rodríguez.**



## Presentación

El presente informe corresponde a la primera actividad que nos dimos como Dirección Provincial y en el marco de la planificación de nuestras acciones en el Ministerio de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual de la Provincia de Buenos Aires. Llegar a esta tarea, significó un gran desafío para nosotras, ya que la consideramos actividad necesaria para la planificación e implementación de las políticas públicas. Mientras dábamos respuestas a los casos que se suscitaban; resultó necesario generar un proceso de acercamiento con las trabajadoras del área y avanzar en un diagnóstico de la tarea para, desde allí, planificar nuestro horizonte.

### Primer diagnóstico: equipos de trabajo

Una primera decisión, a partir del armado de la estructura ministerial, fue unificar en nuestra Dirección Provincial los equipos de “Seguimiento de la línea 144” y de “Casos Críticos”, en la inteligencia que era necesario generar un área que trabaje los casos en profundidad.

Así, comenzamos entrevistas grupales con ambos equipos, para luego realizar una serie de entrevistas individuales con cada trabajador/a con el fin de elaborar un primer cuadro diagnóstico acerca de la metodología de trabajo. En este sentido, nos interesaba saber cómo se sentían con la tarea, qué aspectos creían necesario rever, cómo era el ambiente de trabajo, entre otras cuestiones.

De las entrevistas y del conocimiento de los equipos, relevamos que el equipo de Seguimiento contaba con 10 profesionales afectadas a seguir casos de violencias, de las siguientes disciplinas: 6 psicólogas, 2 abogadas y 1 trabajadora social. Contaba, a su vez, con dos profesionales –sociólogas– afectadas a la actualización del recursoro provincial y una trabajadora social que se ocupaba del ingreso al programa “Haciendo futuro”, que, de todas maneras, venía suspendido desde septiembre de 2019. También, contaba con una abogada con tareas administrativas. Completando un total de 13 trabajadoras.

El equipo de Casos Críticos contaba con 3 abogadas/os abocadas/os al seguimiento de casos y 1 administrativa, afectada a la tarea de la administración del Programa de Monitoreo Dual.

Estos equipos, a pesar de trabajar sobre las mismas temáticas con una metodología similar y ambos en el abordaje de casos de violencias, no se conocían, no intercambiaban y trabajaban como estamentos estancos. Por ello, luego de las entrevistas grupales, y antes de comenzar con las individuales, decidimos unificar el espacio físico de los equipos.

De las entrevistas individuales surgió la demanda, específicamente desde el equipo de seguimiento, por parte de 7 de las 13 trabajadoras de la necesidad de trabajar en otra área. Los motivos, entre otros: desgaste en la función, cansancio,



anomia con respecto a la tarea, ciertos niveles de frustración acerca de la temática, dificultad sobre la escucha de las víctimas. De las 6 trabajadoras restantes, al menos 3 manifestaron la necesidad de un cambio en las líneas de gestión. Encontramos además disconformidad acerca de la falta de lineamientos de acción de la anterior gestión, se mencionaron sistemas “autogestivos” de trabajo, se habló del límite de las intervenciones ante la falta de decisión política en cuanto generar acuerdos en las líneas de dirección de diferentes organismos del propio Estado Provincial, entre otras cuestiones atinentes a los tipos de contrataciones.

En lo particular, en el equipo de Casos Críticos, se vio una actitud propositiva, con menos tiempo de trabajo en el área. Sin embargo en ese equipo también se visualizó la falta de lineamientos de intervención desde las líneas de dirección del anterior Instituto de la Mujer.

## Segundo diagnóstico: metodología de trabajo

Luego de esta etapa, decidimos realizar las Jornadas de Diagnóstico.

Antes de comenzar a desarrollar lo abordado en las Jornadas, es necesario recalcar que el 90% de los casos trabajados por la Dirección provincial, proviene de llamadas a la línea 144<sup>1</sup>, y una vez abordadas por nuestra Dirección, comienza la tarea de coordinación estatal a fin de articular soportes que coadyuven a la salida de la situación de violencia.

En las Jornadas presentamos el organigrama, y cómo estos dos equipos pasan a conformar dos direcciones de línea dentro de la dirección provincial. Así, el equipo de Seguimiento de la Línea 144 pasa a ser la Dirección de Seguimiento de Situaciones de Alto Riesgo y Casos Críticos, y el equipo de Casos Críticos, pasa a conformar la Dirección de Intervención en Situaciones de Alto Riesgo y Casos Críticos.

<sup>1</sup>Primer Informe Trimestral, Dirección Provincial de Situaciones de Alto Riesgo y Casos Críticos.



Dada la estrecha relación entre la Línea 144 y nuestro equipo, invitamos a participar a coordinadoras y una supervisora de la línea, además de parte del equipo de asesoras de la Subsecretaría de Políticas contra las Violencias por Razones de Género.

Fueron cinco encuentros de los cuales hemos obtenido un estado de situación, y también, líneas de trabajo para mejorar nuestra respuesta.

En los mismos trabajamos diversos conceptos, y específicamente abordamos el concepto de Femicidio/Feminicidio, y contamos con la presencia de nuestra Subsecretaria de Políticas contra las Violencias por Razones de Género, Flavia Delmas.

### **Síntesis de temas abordados:**

#### **1. Modo de recepción de los casos. Propuestas alternativas. ¿Según el modo de recepción de casos consideramos que cumplimos con la demanda real que amerita la problemática? Propuestas.**

Se presenta a la Línea 144 como la vía de recepción de casos por excelencia. En este sentido, se enfatizó sobre la necesidad de fortalecer la línea, se analiza también la llegada de casos por otras vías: redes sociales, WhatsApp, teléfono y de manera presencial en el Ministerio y a través de las autoridades del Ministerio, de otras instituciones públicas, de las áreas de género municipales, de las organizaciones del feminismo y el movimiento de mujeres.

Se visualiza la situación de víctimas que se presentan de la manera presencial al Ministerio para pedir ayuda. Se debate acerca de la necesidad de ordenar esa demanda a fin de efectivizar nuestra respuesta.

Se plantea el problema del abordaje del caso cuando entra por fuera de la Línea, ya que los equipos van directo al caso y muchas veces se encuentran con información errónea o insuficiente o resulta ser que la situación es distinta a la planteada en la recepción del caso. Se considera que el trabajo de la Dirección debe ser posterior a una escucha previa.

Otra dificultad que acarrea la entrada de casos por varias vías es que genera sobre intervención y re victimización. Se evaluó la importancia de poner en funcionamiento el RUC (Registro Único de Casos). Por el momento se ve la necesidad de registrar todos los casos, independientemente de la vía de ingreso, en la carta de llamada, esto ante la necesidad de no generar doble registro y de contar con información actualizada al momento de realizar intervenciones desde cualquiera de las áreas.

Acerca de la importancia del Registro de llamadas para el RUC, se vio la dificultad que existe de obtener datos del victimario ya que en el registro actual (carta de llamada) solo se consigna información sobre las víctimas. Se concluye que esto sucede porque la intervención es sobre la víctima y en ese sentido se encuentra



sesgada la mirada sobre los victimarios y por no contar hasta el momento con una política activa en este sentido.

Se evaluó que tampoco surgen datos asociados a salud y trabajo. Si bien se comprende que muchos de estos datos son importantes a la hora de la planificación de política pública, los datos de medición son muchos para la escucha y no se llegan a completar dado lo acotado del tiempo para la tarea.

Una de las cuestiones que se resaltó acerca de “la carta de llamada” es el objetivo con el que fue pensada. La misma no tiene el objeto de recopilar datos con fines estadísticos, sino de organizar la información para orientar la escucha e intervención de la operadora. Es importante tener en claro qué información se le puede pedir a “la carta” y cuál no.

## **2. Derivaciones. Fortalezas y debilidades de las derivaciones. ¿Qué características debería tener una derivación para ser eficaz?**

Las derivaciones se hacen a partir de la demanda y por ello es fundamental poder construir las adecuadamente. Se resalta la tarea de las operadoras de la línea 144, cuya escucha es indispensable ya que generan un diagnóstico de la situación. En virtud de lo expuesto, resulta necesario que la escucha y las respuestas no sean mecanizadas, siempre dentro de los parámetros protocolizados. Por otro lado, la construcción de demanda necesita de esa escucha ya que depende de lo que la víctima pueda y quiera sostener y para ello se hace imprescindible la profesionalización de la Línea 144, poner en valor la tarea, reconocer que no es una tarea menor, que necesita capacitación y profesionalización.

Luego del diagnóstico de la primera llamada, se construye la demanda, y a partir de allí la estrategia de seguimiento y de intervención, así como el anclaje territorial del caso que por lo general se hace a través de las Áreas de Género municipales, organismos del Poder Judicial, Salud, servicios locales y zonales de niñez, comisarías de la mujer, defensorías civiles, educación. La derivación eficaz se construye a partir de la demanda que establece lo que la víctima puede y quiere sostener.

## **3. Abordaje. Fortalezas y debilidades de nuestro trabajo en el abordaje sea éste a través de la intervención, del seguimiento o la escucha directa. Específicamente pensarlas en nuestra relación con la víctima y las instituciones, detallar en caso de instituciones las DPG, el Poder Judicial, la Policía, los hospitales, los CPA, otros.**

Para un buen abordaje es necesario que cada área tenga un trabajo transversal, que sean equipos transdisciplinarios formados en perspectiva de géneros, a través, por ejemplo, de la Ley Micaela. También se plantea la necesidad de generar



un cambio de paradigma con las instituciones intervinientes, la prioridad en ese sentido es el área de género municipal.

Las debilidades que se veían en febrero 2020, en lo que respecta al trabajo que se venía desarrollando son: las ausencias de respuestas, de recursos territoriales y de respuestas concretas y acción directa (presencial). También la falta de fondos provinciales para ayudar a los municipios y la ausencia de trabajo articulado y frecuente con las mesas locales.

#### **4. Seguimiento e intervención**

En 2013 nace el Equipo de Seguimiento, sin ningún criterio para realizar el trabajo, sin definiciones, todo lo construido fue autogestión. Resulta entonces necesario definir las incumbencias, objetivos y alcances de cada espacio de lo contrario se desorganiza la tarea y se pierde eficacia en la intervención.

El Equipo de Seguimiento finaliza la construcción de la demanda de la mujer y realiza la articulación primaria con las instituciones, así como también ejecuta una serie de acciones concatenadas en el transcurrir del tiempo y que están ligadas a un saber técnico. Allí, se plantean las estrategias metodológicas. Se resaltó que conceptualmente, todo seguimiento es una intervención.

El Equipo de Intervención se enfoca en la confección y presentación de escritos judiciales y seguimiento de casos con respecto al proceso judicial, es decir, que se aboca a situaciones de alto riesgo. La intervención es el aquí y ahora, es una acción con el objetivo de producir un cambio en la realidad, también a partir de un saber técnico.

Ambos equipos se retroalimentan y necesitan una articulación con otras áreas tanto del Ministerio como del Estado provincial y municipal.

Una de las cuestiones que se debatió es la necesidad de trabajar la frustración en el propio trabajo.

#### **5. Cierre. ¿Qué circunstancias propician un cierre y cuáles no? El cierre a través de la intervención de los dispositivos territoriales: falencias, virtudes. Devoluciones.**

El cierre del caso se piensa como un momento no definido. La recepción territorial da pie a un cierre momentáneo, al que llamamos “anclaje territorial”, hasta un nuevo contacto de la persona en situación de violencia producto de una nueva demanda, obstáculos institucionales, ciclo de la violencia u otros sucesos.

También, existe un cierre ante la falta de demanda de continuar con el seguimiento o la intervención. Esta falta de demanda puede ser expresa o tácita. Suceden circunstancias donde la víctima deja de atendernos telefónicamente, se debe prever la articulación territorial correspondiente para el seguimiento.

Es importante establecer que, más allá de cierre, la Línea 144 siempre queda a disposición.



Los motivos de derivación de la línea hacia el equipo de seguimiento hasta el momento eran los siguientes: Traba emocional -en los casos de dificultad para denunciar-, traba institucional - en los casos que las instituciones no dan una respuesta adecuada-, situaciones de emergencia o riesgo de vida, situaciones donde existe niñez en riesgo, situaciones donde el agresor pertenece a las fuerzas de seguridad, situaciones donde la víctima posee un padecimiento mental. Cuando existe una traba institucional y un alto riesgo se configura el caso crítico. Es necesario aclarar que trabajamos en la necesidad de redefinir los conceptos de traba emocional y traba institucional.

En este sentido, y como conclusión de ese proceso de trabajo de los términos concluimos en que al referirnos a “traba emocional” estamos viendo un caso de “indefensión aprehendida”, y que al mencionar “traba institucional”, estamos frente a casos de “mal funcionamiento institucional”. Por ello acordamos estos términos con las siguientes definiciones:

- > **Mal funcionamiento institucional:** Situaciones donde las instituciones, sean públicas o privadas, no realizan una respuesta acorde a la demanda de la mujer en situación de violencia, sea por la negativa a brindar respuesta, por la demora, por la revictimización en la respuesta, entre otras. Incluye situaciones de violencia institucional.
- > **Indefensión aprehendida:** La víctima se responsabiliza de la situación de violencia, descrea de la posibilidad de salir de la violencia, tiene expectativas de que el violento cambie su actitud.

## 6. ¿Interdisciplina o transdisciplina?

Convenimos en que la transdisciplina es un horizonte a alcanzar, dado que es una herramienta que se construye al interior de los equipos de trabajo para guiar las intervenciones a partir del entrecruzamiento de saberes.

La transdisciplina como herramienta que permita aunar criterios comunes para el equipo de trabajo y de esta manera fortalecer dinámicas de equipo, a partir del entrecruzamiento de saberes.

Se plantean como tareas necesarias: fortalecer el trabajo en grupos, establecer espacios para realizar una puesta en común semanal junto con la necesidad de contar con una supervisión externa que permita no sólo consolidar las dinámicas de trabajo sino también para trabajar los emergentes relacionados con la temática abordada.

De la misma manera, y para enriquecer el espacio de trabajo, convenimos en la viabilidad de planificar ateneos de casos para repensar el trabajo.





## 7. Conclusiones:

Este informe final de las jornadas de diagnóstico, aborda sintéticamente lo trabajado en cinco encuentros con trabajadores y trabajadoras de la Dirección, asesoras y funcionarias. Hoy, luego de dos meses de las mismas, podemos incluir aquí algunas cuestiones para completar el cuadro.

De las seis trabajadoras que plantearon la necesidad del cambio de lugar de trabajo, cuatro han sido reasignadas a tareas dentro del propio Ministerio; una dentro de la propia Dirección, y sólo nos queda una situación a resolver.

El equipo de seguimiento cuenta con nueve profesionales para el seguimiento de casos: tres trabajadoras sociales, cuatro psicólogas y dos abogadas. Una de las psicólogas se encuentra abocada a la realización de informes de gestión.

El equipo de intervención cuenta con tres abogadas/os, una psicóloga, una trabajadora social y una administrativa.

Contamos además con el equipo de casos particulares integrado por una trabajadora social, una abogada y una psicóloga.

A partir de la pandemia se sumó el equipo de "contingencia", que colabora en casos de excepción y que se encuentra conformado por cuatro profesionales del Ministerio.

Por último, tres abogadas se suman a la dirección Provincial en el abordaje del litigio estratégico feminista.

Así, esta dirección provincial hoy cuenta con 19 trabajadoras permanentes, y un equipo de 4 trabajadoras para contingencias.



### Otras acciones:

- Hemos completado nuestras vías de comunicación con las líneas de Whatsapp y Telegram.
- Desde la Subsecretaría se trabaja para la estatización de la Línea 144.
- Desde el Ministerio se trabaja en el fortalecimiento de las Áreas de Género municipales.
- La Dirección de Mesas Locales comenzó una serie de reuniones para la puesta en valor de esos dispositivos.
- El Ministerio aprobó el Fondo de Emergencia y ya comenzaron los convenios con varios municipios.
- Comenzamos a realizar reuniones con diversas áreas del Ministerio: Línea 144, Dirección de Salida de las Violencias, etc.
- Determinamos las incumbencias por dirección.

Las tareas, luego de estas jornadas, consisten en la generación de protocolos de seguimiento e intervención, el desarrollo de ateneos de casos y de informes donde, a partir de nuestro trabajo, visualicemos fortalezas y debilidades de las rutas críticas; y, a partir de las mismas, poder plantear sugerencias y observaciones, y la realización de informes sobre nuestra tarea.

En definitiva consideramos, a estas jornadas como un espacio rico en el intercambio, y con perspectivas en cuanto a las tareas que debemos realizar. Conocernos, escucharnos, intercambiar se hace fundamental a la hora de asumir una nueva función. En el camino del intercambio queremos andar nuestra tarea.