



**RIDAA**  
Repositorio Institucional  
Digital de Acceso Abierto de la  
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad  
Nacional  
de Quilmes

Maldonado, Susana Liliana

# Políticas públicas de asistencia a las víctimas del delito, implementadas en el Municipio de Tigre en el período 2010 2020



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.  
Atribución - No Comercial - Sin Obra Derivada 2.5  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

*Cita recomendada:*

Maldonado, S. L. (2023). *Políticas públicas de asistencia a las víctimas del delito, implementadas en el pñ Municipio de Tigre en el período 2010 2020. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quilmes. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/4009>*

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

## **Políticas públicas de asistencia a las víctimas del delito, implementadas en el Municipio de Tigre en el período 2010 – 2020**

***TESIS DE MAESTRÍA***

**Susana Liliana Maldonado**

susanamaldonado.soc@hotmail.com

### **Resumen**

Las políticas públicas en materia de víctimas del delito se han incrementado en los últimos años como consecuencia de los reclamos de la sociedad ante un mayor protagonismo de las víctimas, tanto en los aspectos legales como en la elaboración de la agenda y gestión pública.

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar las políticas públicas implementadas por el Municipio de Tigre en cuanto a la asistencia de las víctimas del delito durante el periodo 2010-2020. Para ello se procederá a entrevistar a los funcionarios encargados de las mismas como así también a determinadas víctimas quienes fueron afectadas por diversos delitos.

A través de una exploración profunda del material bibliográfico y de los informes de gestión, así como también la interpretación de las entrevistas realizadas, se intentará problematizar la capacidad de las instituciones estatales involucradas en el diseño y la implementación de dichas políticas públicas para dar respuesta a las demandas de las víctimas del delito.

## ÍNDICE

<b>Agradecimientos</b>	05
<b>Introducción</b>	06
<b>Plan de exposición</b>	09
<b>Primera parte: Marco teórico</b>	11
<b>Capítulo I: Las víctimas y la victimología</b>	12
1. Una mirada desde las víctimas del delito. Unos ejemplos a modo de introducción	12
2. Concepto de víctima del delito	14
3. Antecedentes de la victimología	15
4. Surgimiento de la victimología.	19
5. Consecuencias del delito en las víctimas	21
6. Clasificación de la victimización	23
7. Delimitación conceptual del delito	24
<b>Capítulo II: El Estado y las políticas públicas</b>	27
1. Definición de Estado	27
2. Conceptualizando la política pública	29
3. Definición de problema público	33
4. Seguimiento y evaluación de las políticas públicas	36
5. Tipología de las políticas públicas	40
<b>Capítulo III: Derechos de las víctimas del delito</b>	46
1. De víctimas y leyes	46
2. Ley Nacional N° 27.372 de derechos y garantías de las personas víctimas de delito	50
a) Ley Nacional N° 24.417 de protección contra la violencia familiar	51
b) Ley Nacional N° 25.087 de delitos contra la integridad sexual	52
3. Modificación del Código Penal	54
4. Ley Nacional N° 26.485 de protección integral a las mujeres	55
5. Ley Nacional N° 26.061 de protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes	56

6. Ley Nacional N°-26.842 de prevención y sanción de la trata de personas y asistencia a sus víctimas	57
7. Modificaciones al Código Procesal Penal de la Nación	57
8. Creación del Centro de asistencia a las víctimas de delitos (CENAVID)	58
9. Leyes de la Provincia de Buenos Aires de protección a las víctimas del delito	60
10. Acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Cien reglas de Brasilia	62
<b>Segunda parte: Aspectos metodológicos</b>	<b>68</b>
1. Planteo del problema y objetivos	69
2. Hipótesis	69
3. Perspectiva metodológica	69
4. Tipo de investigación	70
5. Muestreo	71
6. Recolección de datos	71
7. Análisis de datos	72
<b>Tercera parte: Análisis de resultados</b>	<b>74</b>
<b>Capítulo IV: Política y gestión pública de asistencia a las víctimas del delito en el Municipio de Tigre</b>	<b>75</b>
1. Sistema de Protección Ciudadana en el Municipio de Tigre	75
2. La tecnología como servicio de asistencia a las víctimas del delito en el Municipio de Tigre	77
3. Políticas públicas de asistencia a las víctimas de violencia de género a nivel municipal	81
4. Gestión pública de asistencia a las víctimas de género del Municipio de Tigre durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO)	85
<b>Capítulo V: La gestión del Municipio de Tigre desde la perspectiva de las víctimas y los funcionarios</b>	<b>94</b>
1. Funcionamiento del Estado Municipal y los actores intervinientes	94
2. Entrevistando a las víctimas del delito	95
3. Entrevistas a los funcionarios de asistencia a las víctimas del delito	102
<b>Consideraciones finales</b>	<b>105</b>
Referencias bibliográficas	115

Páginas web consultadas	118
Anexos	124
A. Estadísticas de personas detenidas en la provincia de Buenos Aires	125
B. Estadísticas de Femicidios en la provincia de Buenos Aires	129
C. Entrevistas a funcionarios del Municipio de Tigre de asistencia a las víctimas	132
D. Entrevistas a víctimas del delito	159

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi hija Magalí, la persona más importante y amada en mi vida, quien con su amor, paciencia y sabiduría me acompañó en todo este proceso de aprendizaje.

A mi padre por haberme enseñado a actuar desde la responsabilidad, ética y compromiso en todos los aspectos de mi vida.

A Fernando por acompañarme durante toda la carrera.

A las víctimas y funcionarios que brindaron su testimonio para poder llevar a cabo este trabajo de investigación.

Al doctor Dardo Mora por el aporte de su conocimiento.

A Cesar A. Muñoz por su apoyo, contención y acompañamiento para poder terminar mi trabajo de investigación.

A Daniela Feigelman por sus correcciones y enseñanzas.

Al tribunal evaluador presente.

A la Universidad Nacional de Quilmes, por la posibilidad de seguir formándome profesionalmente.

Y a mí directora de tesis, Mag. Juana Yasnikowski por su absoluta dedicación y profesionalismo, por su manera tan cordial de efectuar sus devoluciones siempre tan precisas y claras, de quien he aprendido mucho durante todo el proceso de la investigación, permitiéndome seguir aplicando ese conocimiento en futuras intervenciones.

Para finalizar, quiero dedicar esta tesis a todas las víctimas del delito.

## INTRODUCCIÓN

Las víctimas del delito han sido silenciadas y olvidadas durante mucho tiempo desde las instituciones del Estado, especialmente por el sistema de justicia que se ha dedicado a estudiar más al autor del delito, su acción punible, su grado de peligrosidad y a elaborar teorías que expliquen el motivo por el cual delinque.

Será después de la Segunda Guerra Mundial que la víctima comience a ser objeto de investigación científica a través de la disciplina denominada victimología, conformada dentro del campo de la criminología y encargada de estudiar en sus orígenes los diferentes tipos de víctimas, la relación víctima-delincuente y las consecuencias producidas por el hecho delictivo, evolucionando hacia una mirada dirigida a la necesidad de asistencia y acompañamiento de las víctimas del delito, afirmando, respetando y reivindicando sus derechos.

Ante el aumento de los delitos a nivel mundial, la sociedad empezó a movilizarse en reclamo de una participación activa en el proceso penal, como así también en pos de una mayor intervención y protección del Estado hacia esa figura relegada históricamente.

En un principio, estas demandas propiciaron los mecanismos de reformas judiciales en materia de asistencia a la víctima donde se reconocen y protegen sus derechos de manera tal de asegurar el acceso a la justicia, brindando una atención inmediata ante un hecho delictivo, teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad y evitando la revictimización.

Cuando una persona se convierte en víctima del delito más allá de la tipología del mismo, comienza a experimentar situaciones que modifican el transcurso habitual de su vida cotidiana, ya sea por la pérdida del bien material que le produce un perjuicio meramente económico y asimismo a nivel emocional, ante la pérdida de la vida de algún familiar o allegado o de la propia integridad sexual.

Se entiende que las consecuencias varían si se trata de un delito de menor o mayor gravedad. Sin embargo, todas las víctimas comparten las mismas necesidades de recibir asistencia del Estado como reparación ante las fallas de los instrumentos de protección de seguridad ciudadana que dio origen a ese delito. Desde el momento de producido el hecho delictivo, el daño comienza a manifestarse ya sea a través de sentimientos de miedo, impotencia, bronca o frustración, los cuales resurgen al recordar el episodio delictivo bajo el cuestionamiento de cómo y por qué sucedió.

Probablemente quien lea este trabajo de investigación recuerde alguna situación de inseguridad propia o de allegados que lo lleve a entender el sentido de poder visibilizar

a las personas víctimas del delito y bregar por la protección del Estado ante estos sucesos evitables.

La propuesta de investigación de esta tesis de maestría, surge a partir de las reiteradas demandas de las víctimas de delito en el espacio público hacia el Estado, quienes manifiestan sentirse desamparadas en relación a la asistencia y acompañamiento por parte de las instituciones gubernamentales.

Esta tesis se fundamenta sobre las necesidades de las víctimas como sujetos de derechos reconocidos tanto en la legislación nacional como internacional donde el Estado tiene la obligación de asistir, proteger y brindar atención especializada al momento de acontecido el delito, independientemente de su tipología (hurto, homicidio, violencia de género, trata de personas, accidente de tránsito, abuso de poder, acoso, violación, estafa, etc).

Para llevar a cabo esta investigación, se ha seleccionado como unidad de análisis al Estado Municipal por considerarse la institución de mayor proximidad al ciudadano y al cual se puede acceder rápidamente, considerando además que tiene la obligación de brindar protección a las personas devenidas en víctimas.

Partiendo de estas premisas, la presente tesis de maestría tiene por objetivo analizar los alcances y limitaciones de las políticas públicas desarrolladas por el Estado Municipal de Tigre para asistir y proteger a las víctimas del delito en el período 2010-2020 y su articulación con la legislación vigente como instrumento para abordar las consecuencias ocasionadas en las víctimas, por el delito producido.

A partir de los aportes teóricos referidos al tema en cuestión, se determinará el alcance y contenido de las políticas públicas destinadas a su tratamiento, asimismo se analizará el proceso de formulación de las mismas y las acciones llevadas a cabo para facilitar el acceso a la justicia, como así también los mecanismos que se establecen para contener y proteger a las víctimas, analizando cómo se articula la implementación de dichas políticas públicas con las leyes vigentes y su efectivo cumplimiento.

La propuesta es analizar las políticas públicas implementadas desde el Municipio de Tigre con respecto a la asistencia de víctimas del delito, como así también, analizar el contexto histórico político que dio lugar a la formulación, desarrollo e implementación de las mismas. En consecuencia, a lo largo de la investigación, se intentarán responder los siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los marcos jurídicos que guían el accionar del Estado Municipal?  
¿Están diseñados para satisfacer los derechos e intereses de todas las víctimas,



independientemente de la tipología delictual? ¿Son eficaces en la práctica? ¿El Estado Municipal cumple con la función asignada de protección y asistencia, considerando las necesidades particulares de las víctimas como sujetos activos en el proceso de restitución de derechos?

Con esta tesis de maestría se pretende profundizar sobre el conocimiento preexistente, concediendo aportes a la solución del problema convocante y con la intención de sentar bases y generar nuevas preguntas disparadoras para formular proyectos o sugerencias, que puedan ser utilizadas para mejorar la gestión gubernamental en beneficio de quienes padecen las consecuencias del delito.

## **PLAN DE EXPOSICIÓN**

Para una mejor lectura y comprensión del presente trabajo de investigación, se ha dividido el mismo en tres partes y cinco capítulos.

En la primera parte se expone el marco teórico, dividido en tres apartados, donde se procede a definir en el primer capítulo lo referente a las víctimas y la victimología a través de la revisión de diversos autores. En el capítulo siguiente se aborda la temática del Estado y las políticas públicas. En el acápite tres se efectuó un rastreo bibliográfico de leyes provinciales y nacionales de asistencia a la víctima del delito para posteriormente analizar si la gestión del Municipio de Tigre interviene dentro del marco regulatorio de los derechos de las víctimas.

En la segunda parte de la tesis se especifican los aspectos metodológicos que incluyen el planteo del problema y los objetivos; la hipótesis, la perspectiva metodológica que guía la investigación, las características de la investigación realizada, el muestreo, el tipo de recolección de datos y el tipo de análisis posteriormente realizado.

La tercera parte de la tesis corresponde al análisis de resultados que se plantea en dos capítulos. En el cuarto, se describe la gestión y política pública llevada a cabo por el Municipio de Tigre en materia de asistencia a las víctimas del delito; y en el quinto capítulo, se analiza la información recabada en las entrevistas a diversos funcionarios sobre la gestión que llevan a cabo y de los informes de gestión que realizan desde el distrito, como así también se cruzaron los datos con las voces de las víctimas acerca de la gestión municipal. Asimismo, se evaluaron las políticas públicas implementadas desde el Municipio, teniendo en cuenta la información sobre la gestión esgrimida desde las autoridades públicas y la experiencia de las víctimas en su tratamiento.

A lo largo de la investigación, se realizó un análisis pormenorizado de la gestión llevada a cabo por el Municipio de Tigre en materia de asistencia a las víctimas del delito, describiendo los obstáculos y limitaciones de las políticas públicas implementadas teniendo en cuenta su articulación con la legislación vigente, con el intento de realizar un aporte teórico.

En las consideraciones finales se efectuaron las conclusiones de la presente tesis, con recomendaciones propuestas a modo orientativo para la formulación e implementación de políticas públicas que sirvan de guía para funcionarios públicos, con la finalidad de mejorar la gestión en consonancia con los derechos de las víctimas del delito.

En los anexos se presentan datos estadísticos de la provincia de Buenos Aires, entrevistas a víctimas del delito y a funcionarios del Municipio de Tigre.

## **PRIMERA PARTE**

### **MARCO TEÓRICO**

## CAPÍTULO I: LAS VÍCTIMAS Y LA VICTIMOLOGÍA

### **1. Una mirada desde la víctima del delito. Unos ejemplos a modo de introducción**

Actualmente la palabra víctima ha tomado notoriedad, especialmente en los medios de comunicación, aunque las miradas siempre están dirigidas a la persona que comete el delito, las víctimas y sus familiares pasan a ocupar un segundo plano.

A partir del momento en que una persona se convierte en víctima de un delito, su vida y las de sus familiares se modifican instantáneamente, ya sea por la pérdida de un bien material o de la propia vida. En muchas situaciones quedan secuelas psíquicas como por ejemplo, el temor a salir nuevamente a la calle y revivir ese episodio, o también consecuencias físicas -si es que sobrevive- como, por ejemplo, alguna discapacidad o enfermedad.

Evidencias de las consecuencias que generan los hechos delictivos sobre las víctimas, se pueden describir en muchas situaciones experimentadas por las familias que se convirtieron en víctimas del delito. Para ejemplificar lo antedicho, tomamos dos casos que se generaron hace unos años y cuyas respectivas historias tomaron conocimiento público, una de ellas relacionada con el caso de la familia Díaz Pera, domiciliada en la localidad de Tigre.

Graciela Pera era la madre de Matías Díaz, un joven de 21 años, asesinado en ocasión de robo en el año 2004, cuando estaba trabajando en un local de computación en la localidad de San Fernando. La historia de Graciela y su “cuaderno azul” comienza ese año, en el que su vida cambió para siempre.

El hecho tuvo lugar cuando entraron dos sujetos al comercio donde trabajaba Matías y le pidieron el dinero de la caja. A pesar de no haberse resistido, le dispararon. Lo asesinaron y escaparon.

Su madre después del asesinato, estuvo tres meses sin levantarse de la cama. Su mundo se había derrumbado, hasta que un día, sin saber muy bien cómo ni por qué, se levantó. Fue a la fiscalía a preguntar por la causa de su hijo, pero no había respuestas. Y así, se convirtió sin querer en una especie de detective.

Investigó el crimen de su hijo por su propia cuenta. Ella iba anotando los avances en un cuaderno azul. Cuatro años duró su investigación, durante los cuales logró crear un vínculo con una testigo clave que la ayudó a dar con los asesinos. Graciela no podía sentir

miedo entonces, sólo quería estar cara a cara con la persona que le había quitado la vida a su hijo y saber por qué lo había asesinado. También quería que fuese preso.

Por esos motivos fue a buscar a los responsables del delito a la villa donde vivían, en la localidad de Tigre. Graciela fue encontrando, sola, todas las respuestas. Finalmente, los asesinos fueron condenados. En el transcurso de “la investigación” contrajo una enfermedad que le provocó una discapacidad visual, se separó, perdió amigos y también familiares que se fueron distanciando.

Nada volvió a ser como antes. Más allá de eso, posteriormente pudo recomponer su matrimonio, tuvo dos nietos de su otro hijo, escribió un libro sobre el asesinato de Matías, estudió locución y actualmente estudia abogacía.

El daño ocasionado por el delito de homicidio, por la pérdida de su hijo ha dejado secuelas irreparables en su vida.

"Si supiera que ésta fuera la última vez que te viera salir por la puerta, te daría un abrazo y un beso y te llamaría de nuevo para darte más" esta frase fue escrita por Graciela Pera (2012), madre de Matías en el libro que lleva el nombre de su hijo y que fue publicado en el año 2012.

El otro caso anteriormente mencionado, se vincula con el asesinato cometido por Fabián Tablado<sup>1</sup> en 1996, también en la localidad de Tigre. Muy poco se recuerda a Carolina Aló, la víctima y a su familia. Si bien el padre fue el encargado de seguir la causa judicial de cerca y de participar en diversos programas de entrevistas, poco se difundió acerca de la historia de vida de Carolina, de las situaciones que atravesaron y que seguirán pasando los familiares ante su ausencia. Tampoco se supo cómo fueron procesando la pérdida durante el proceso penal, hasta la liberación de Tablado ocurrida el 28 de febrero de 2020.

Las vidas de ambas familias de las víctimas cambiaron radicalmente ante los efectos de los hechos delictivos y es ahí, donde el Estado tiene la obligación de asistirlos en los aspectos legales, psicológicos y sociales, tanto a partir de la concreción del delito, como así también durante y después de finalizado el proceso penal.

Para que estos postulados se efectivicen, las autoridades estatales deben hacer que se cumplan las leyes, entendiendo que las víctimas son las que sufren las consecuencias de los actos delictivos, donde el Estado no estuvo presente o su intervención fue insuficiente dando lugar a la concreción de los delitos.

---

<sup>1</sup> Ver nota periodista del diario Página 12 Publicada el 28 de febrero de 2020. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/250003-como-fue-que-fabian-tablado-asesino-a-carolina-alo>

En los siguientes apartados se desarrollarán conceptos claves para abordar esta investigación y de esta manera poder tomar conocimiento acerca de qué hablamos cuando mencionamos la palabra víctima, cómo fue evolucionando su rol, cuál es la disciplina que se ha encargado de estudiarla y cuáles son las consecuencias emocionales y sociales que puede producir la acción del delito en la víctima, hecho que produce una modificación en su vida cotidiana, una alteración de su conducta y en consecuencia, de su entorno inmediato.

Asimismo, en los próximos capítulos se procederá a conceptualizar los términos delito, Estado y políticas públicas teniendo en cuenta la relevancia de la presencia de la gestión pública para dar tratamiento a la víctima, priorizando la necesidad de asistencia y también poniendo de manifiesto un mayor protagonismo, con independencia del delito de que se trate.

## **2. Concepto de víctima del delito**

La definición de víctima que se adopta para el desarrollo de la presente investigación es desde una mirada jurídica, desde la perspectiva de los derechos humanos de quien ha sido afectado por un hecho delictivo como sujeto pasivo del delito, entendido como aquella persona sobre la cual recae la acción del delincuente. Las víctimas en este sentido son, por un lado, los perjudicados en forma directa, es decir los titulares del bien jurídico protegido y sus familiares, como en el caso de un homicidio y por otro lado, los que se perjudican en forma indirecta, tales como las personas que sufren daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

Al respecto de su definición, se ha pronunciado tanto la legislación nacional como internacional.

De acuerdo a la Ley Nacional N° 27.372 art.2<sup>2</sup> se considera víctima a la persona ofendida directamente por el delito, incluyendo al cónyuge, conviviente, padres, hijos, hermanos, tutores o guardadores en los delitos cuyo resultado sea la muerte de la persona con la que tuvieren tal vínculo, o si el ofendido hubiera sufrido una afectación psíquica o física que le impida ejercer sus derechos.

Según la Declaración de la Organización de Naciones Unidas (ONU, 1985), se entenderá por víctimas a las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido

---

<sup>2</sup> Publicado en el Boletín Oficial, 13 de julio 2017, Número 33665, Página 3.

daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder (...).

En la expresión "víctima" además de incluir a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima, la ONU incorpora a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización<sup>3</sup>.

Ambas definiciones coinciden en considerar a la víctima tanto a la persona afectada directamente por el delito como a sus familiares, cuyas consecuencias sean físicas, psíquicas o materiales.

### **3. Antecedentes de la victimología**

En relación al abordaje de la víctima, a lo largo de historia fueron evolucionando las ideas acerca de la relación de la víctima con su victimario, revistiendo diversas formas y fundamentos en distintas épocas.

El tratamiento de la víctima en el derecho penal se fue modificando para llegar a tener un posicionamiento más activo y protagónico, como el que se conoce en la actualidad.

Al respecto se pronuncia Macedonio Hernández (2017) quien plantea que la intervención históricamente del Estado a través de sus instrumentos legales, no han resultado suficiente para reparar el daño, evidenciado en el reclamo generalizado de las víctimas del delito, bajo el argumento de que las leyes actuales protegen más al delincuente, resguardando más los derechos humanos de los imputados.

Esta concepción ha surgido en cierta forma porque desde los inicios del derecho penal y la criminología se han dedicado más al estudio del delincuente, olvidándose de la víctima no solo como objeto de estudio, sino desde el punto de vista procesal.

El autor prosigue diciendo que en determinadas épocas, la reparación del daño estaba en el castigo al delincuente evidenciado esto en el Código Hammurabi, Las Leyes de las doce tablas y La Ley de Manu (Hernández, 2017).

---

<sup>3</sup> Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, resolución 40/34, del 29 de noviembre de 1985. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/victimsofcrimeandabuseofpower.aspx>



El Código Hammurabi es la legislación más antigua y conocida, se ubica en el 1.750 a. C, la misma distinguía entre hechos intencionales y no intencionales, conocidos también como delitos dolosos. Según este Código, se obligaba a compensar a la víctima en caso de robo o daño, en tanto se debía restituir 30 veces el valor del objeto; y cuando el delincuente era insolvente, el Estado se hacía cargo de dicha obligación, reparando el daño a la víctima o a su familia, como en los casos de homicidio.

Dicho Código contenía disposiciones de origen talional, cuyo significado equivalía a una retribución del mal por el mal, es decir el daño causado debía ser pagado con el sufrimiento de un daño similar.

De acuerdo a Lara Peinado (1997), el término Talión proviene del latín, talis-tale, “semejante”, “igual”. De esta manera se buscaba resolver dos aspectos del delito; el social, castigando determinadas conductas a fin de garantizar la paz pública, y el individual, restituyendo a cada cual aquello de lo que fue injustamente privado, procurándole a cada individuo la satisfacción en lo que resultó ofendido. Según este principio, el mal infligido al autor de un delito debía ser de la misma naturaleza e importancia que el daño sufrido por su víctima.

Con el desarrollo de la justicia, la Ley del Talión fue desplazada por la aplicación de prácticas más civilizadas.

Otra legislación antigua eran las Leyes de Manu, donde la compensación era considerada como penitencia y se extendía a los familiares en caso de desaparición de la víctima.

En este sentido, en el Derecho Hebreo existía el principio de “venganza de la sangre” donde la pena se extendía desde el delincuente hasta su familia, hombres o cosas, pero después se individualizaba y quedaba solo el culpable. Aquí también se utilizó la Ley del Talión para reparar el daño causado, de allí el término “ojo por ojo, diente por diente, rotura por rotura”.

Por su parte en el Derecho Griego, el procedimiento penal se remonta a las costumbres y formas observadas en Atenas, donde el Rey, el Concejo de Ancianos y la Asamblea del pueblo eran quienes llevaban a cabo los juicios orales de carácter público, para sancionar a quienes ejecutaban actos que atentaban contra ciertos usos o costumbres. El ofendido o cualquier ciudadano se presentaba y sostenía su acusación ante el Arconte (magistrado), cuando no se trataba de delitos privados y según el caso, convocaba al Tribunal. El acusado podía defenderse por sí mismo, podía recibir el auxilio de otras

personas, y cada parte presentaba pruebas, formulaba alegatos, para dar una sentencia delante del pueblo.

Antecediendo a la fundación de Roma, en el Derecho Romano la pena tenía carácter de expiación religiosa, la venganza privada era permitida y obligatoria para quienes pertenecían a una familia, siendo el poder del padre de familia ilimitado. Al fundarse Roma permaneció el carácter sagrado de las penas, el jefe del gobierno civil y militar, era también el jefe del culto religioso. Luego se fue afirmando el principio de la venganza pública ejercido por el poder político, y el Rey era a su vez el sacerdote que tenía plena jurisdicción criminal.

Durante La República, se produce una lucha por el monopolio del poder público en la represión de los delitos y por prohibir la venganza privada, sobresaliendo la Ley de las XII Tablas compuesta por disposiciones excepcionales sobre el derecho penal. Entre sus principios se encuentra la determinación del delito privado donde únicamente era admitida la venganza privada. Se afirma el principio del Talión, se determina la compensación como modo para evitar la venganza privada y se diferencia entre delito culposo y doloso. La legislación penal pasa a fundamentarse en la igualdad social y política, considerándose en los delitos la calidad de la víctima y las circunstancias de los hechos.

Durante la Edad Media, tuvo vigencia el Derecho Canónico el cual se basaba en la concepción objetivista del delito, dando significado al aspecto subjetivo de la infracción. El sistema era inquisitivo, tenía como base la pesquisa, las aprehensiones y la confesión como prueba contundente, se aplicaba el tormento, no existía la defensa, podían comparecer los testigos, los juicios eran secretos, se empleaba la escritura y el juez gozaba de amplias facultades para formar su convicción.

Basándose en el Derecho Canónico, el Derecho Germánico implantado en Alemania en el año 1532, se destacó por el formalismo del proceso; el ofendido por el delito reclamaba su derecho por medio de la venganza, la cual era conocida como “blutacho” o venganza de sangre que tenía carácter colectivo, surgiendo con posterioridad la compensación. En estos casos, el juez que instruía no era el mismo que dictaminaba.

En cuanto al Derecho Español, el procedimiento penal no alcanzó un carácter institucional.

La legislación moderna tiene su modelo e inspiración en el Derecho Francés, donde la reparación del daño dependía de la gravedad de la culpa del responsable. La

doctrina de ese entonces precisaba la categoría de culpa, lo que llevaba a la responsabilidad del delincuente ante el Estado y la responsabilidad ante la víctima.

A medida que los Estados se fueron consolidando, se comenzó a juzgar en el nombre de la colectividad, imponiendo a lo largo de la historia penas severas para reprimir el delito, y a su vez, para mantener la tranquilidad pública, no con la finalidad de reparar el daño causado. Este período fue conocido como de venganza pública y tuvo lugar entre los siglos XV al XVIII.

Bajo la influencia del filósofo Jean Jacob Rousseau, Cesar Bonnesana Marques de Beccaria, con su obra de los Delitos y de las Penas (1993), sentó las bases de un derecho penal más humanitario, otorgándole a la pena una utilidad, respetando los derechos de los delincuentes, bajo la obediencia del Juez a la Ley y no al poder ejecutivo.

Al respecto, Zamora Grant (2016) agrega que poco a poco se fueron estructuraron los sistemas penales desde una concepción más humanitaria de las penas, base de la democracia y derechos humanos del sistema penal de la modernidad.

El autor alude a los postulados de Rousseau, sobre su teoría del contrato social, donde el estado natural de los hombres (libertad e igualdad) se pierde para obtener libertad civil y propiedad de todo lo que poseen, como base de una nueva forma de organización.

Es la necesidad de una convivencia organizada la que da origen al Estado derivado, un Estado secundario que consagra los derechos naturales del hombre con la única limitante del respeto a los derechos de terceros; y todo con una primordial finalidad:

posibilitar la convivencia social. Es así como la fórmula de la modernidad debe hacer posible la convivencia humana, además de crear las condiciones para que cada quien alcance sus expectativas de vida.

Para que tales objetivos se cumplan, el Estado cuenta con su principal instrumento que es el Derecho en el cual las normas penales se evidencian como aquellas en que la fuerza estatal está en pro de la preservación del propio Derecho y es por demás manifiesta.

Así, el Derecho Penal en la modernidad surge al amparo de estos postulados, y con la misma finalidad propia del Derecho en sí, esto es, hacer posible la convivencia social. El Derecho Penal moderno se erige entonces para preservar la estabilidad social, por ello se alude al Derecho Penal en sus orígenes como un Derecho de defensa social.

El autor (Zamora Grant, 2016) arriba a una conclusión “el Derecho Penal de la modernidad no fue estructurado para proteger a las víctimas, sino para proteger a la sociedad organizada al amparo del Estado moderno, y lo hace evitando la venganza de la

víctima y depositando tal facultad en el propio Estado, posibilitando así la estabilidad de la sociedad organizada” (pag.32).

#### **4. Surgimiento de la victimología**

Hasta el momento se definió el concepto de víctima y el tratamiento efectuado desde el derecho. Ahora bien, ¿en qué momento surge la victimología como disciplina dedicada de estudiar a la víctima? ¿Cómo fue evolucionando el concepto hasta lo que se conoce en la actualidad?

Fattah (1980) la define como “aquella rama de la criminología que se ocupa de la víctima directa del crimen, y que designa el conjunto de conocimientos biológicos, psicológicos y criminológicos concernientes a la víctima” (p.6).

Por su parte, Sánchez Medina (2006) enuncia que el estudio científico de la victimología aparece entre los años 1940 y 1950; y antes de que esto sucediera la criminología se dedicaba al estudio del criminal y no de la víctima.

Prosigue diciendo que Wertham fue el primero en usar el término victimología, sin embargo, a los criminalistas Erich Mendelsohn y Hans Von Hentig es a quienes se los considera los padres de la victimología debido a que estudiaron la otra mitad de la dñada ofensor-víctima investigando acerca de la conducta y vulnerabilidades de las víctimas, así como la resistencia al ataque y las características de las personas que eran víctimas del delito, en especial de asesinato (Sánchez Medina, 2006).

Fattah (2000) refiere que Von Hentig en su primer libro *The Criminal and His Victim* en 1948, realizó una clasificación de la víctima como sujeto pasivo con respecto a su victimario, pero con la capacidad de engendrar el delito o reforzar las apetencias del delincuente. Por su parte, Mendelsohn a través de sus estudios concluyó que las víctimas tenían una aptitud inconsciente para ser victimizadas. Desde este posicionamiento, la víctima sería funcional al delincuente e incluso colaboradora y hasta cierta forma culpable del hecho delictivo. Sin embargo, como cita Fattah estas concepciones fueron modificándose en el transcurso del tiempo.

El autor explica que en los últimos veinticinco años, la victimología ha sufrido una gran transformación, ya que en sus comienzos era fundamentalmente teórica, preocupada casi exclusivamente por las explicaciones causales del delito y el papel que la víctima tenía en éste. En este sentido, las explicaciones se centraban principalmente en las características de las víctimas, sus relaciones e interacciones con sus victimarios y

el análisis de la conducta de la víctima como una variable situacional, como un factor desencadenante o precipitante (Fattah, 2000).

La preocupación por la difícil situación de las víctimas de delitos se podía encontrar principalmente en los modestos programas de indemnización estatal a las víctimas de delitos que se establecieron en algunos países como Nueva Zelanda, Inglaterra, Canadá y los EE.UU.

El redescubrimiento de las víctimas de delitos, encabezado por el movimiento feminista, un movimiento que defendió la causa de las víctimas de violación, asalto sexual y violencia doméstica, generó una gran cantidad de empatía y simpatía hacia un grupo que había sido privado de sus derechos.

De acuerdo a Fattah (2000), la victimología teórica se convirtió en objeto de ataques injustificados y críticas ideológicas sin fundamento, y en este sentido, fue interpretada por Clark y Lewis como "el arte de culpar a la víctima".

Con el tiempo la victimología fue tomando un nuevo enfoque: ayudar y asistir a las víctimas de delitos, aliviar su penosa situación y afirmar sus derechos. Nació un movimiento político en defensa de las víctimas, reflejando la transformación de la disciplina, desde un conocimiento académico a un movimiento humanista, del paso de la investigación académica al activismo político, para afirmar los derechos de las víctimas.

Márquez Cárdenas (2011) sintetiza su definición:

La victimología es la ciencia que estudia la víctima, desde el punto de vista de su sufrimiento en sus tres etapas de victimización. La primera como víctima directa del delito; la segunda como objeto de prueba por parte de los operadores judiciales del Estado en el proceso de investigación; y la tercera, la víctima como sujeto de sufrimiento silencioso en su angustia, estrés, depresión, marginación social al revivir o recordar los sucesos en las cuales se produjo la comisión del delito. La victimología, apartándose de la criminología, busca redescubrir a la víctima en sus derechos: a la verdad, a la reparación y, a que se haga justicia en un proceso penal donde tenga todas sus garantías como las tiene el procesado. (p.27)

Fattah (2000) continúa expresando que la victimología del siglo XXI es muy diferente a lo que fuera la disciplina en los años 50' o 60' del siglo XX.

La victimología ha evolucionado rápidamente y adquirido más relevancia en las dos últimas décadas. Las décadas de los años 80' y 90' pueden describirse como un período de consolidación, recopilación de datos y teorización acompañado de una legislación dirigida hacia la reparación, mediación, ayuda, asistencia y apoyo a las víctimas del delito como modo de compensar los efectos negativos de la victimización.

Los primeros veinte años del siglo XXI, han proliferado los servicios de asistencia a las víctimas, los cuales eran totalmente inexistentes antes del corriente siglo, multiplicándose en todo el mundo, desde Australia a Europa, de Sudamérica a Asia, y de las grandes Islas de Japón a las relativamente pequeñas Islas Canarias.

Uno de los avances más importantes en el campo de la victimología en los últimos veinte años ha sido la aprobación formal por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 11 de noviembre de 1985 de la "Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder". Al adoptarla, la Asamblea General declaró que era "consciente de que millones de personas en todo el mundo sufren daños como resultado de delitos y abuso de poder y que los derechos de estas víctimas no han sido reconocidos en forma adecuada" (ONU, 1985).

## **5. Consecuencias del delito en las víctimas**

El hecho delictivo deja consecuencias variadas en las víctimas, aspecto primordial a tener en cuenta al momento de darle asistencia por parte del Estado. Varias investigaciones se refieren al tema, una de ellas ha sido llevada a cabo por la psicóloga Hilda Marchiori (1998), quien sostiene que:

Desde una perspectiva criminológica y victimológica, el delito quiebra, fractura la vida de una persona, que padece la violencia. Se produce un cambio existencial en la vida de la víctima relacionada a sus costumbres, hábitos, a su mirada, a sus pensamientos, su seguridad, su confianza familiar, social y cultural. El delito es una situación de alto stress que conmueve profundamente a la persona que

sufre la conducta violenta, cualquiera que sea el tipo y las circunstancias delictivas. Estas situaciones se agravan en los casos de vulnerabilidad de la víctima por el grado de conocimiento autor-víctima (familiar) y en las circunstancias de impunidad del delincuente. La víctima es la persona que padece un sufrimiento físico, emocional y social a consecuencia de la violencia, de una conducta agresiva antisocial. (p.87)

En este sentido, ¿cuáles son las consecuencias que puede tener una víctima afectada por un delito?

Al respecto Marchiori (1998) enuncia las consecuencias que trae aparejada la acción delictual sobre la víctima:

-Físicas: pueden ser leves, graves, gravísimas, como por ejemplo la pérdida de la vida.

-Emocionales: son más difíciles de determinar porque son producto del stress y conmoción del delito. Por ejemplo, el homicidio dentro de un grupo familiar ocasiona graves consecuencias para tres generaciones.

-Sociales y culturales: tiene implicancias en las relaciones interpersonales de la víctima con el contexto social.

-Económicas: son los daños materiales ocasionados por el delito.

-Cambio del rol social y de las funciones sociales: la víctima puede quedar con una discapacidad con motivo de las agresiones recibidas.

La autora sugiere que se debe recapacitar sobre el daño producido por el delito, teniendo en cuenta la incomprensión y el desconocimiento de los efectos y consecuencias delictivas.

Por su parte, Mantilla (2015) manifiesta que el impacto del delito llega a tener consecuencias de tal gravedad, que pueden propiciar arbitrarias modificaciones en la vida de la víctima y la de sus familiares, ya que en numerosos casos estas alteraciones llegan a ser irreversibles, puesto que las secuelas pueden perdurar hasta el final de la existencia, ya que, se lesiona el bienestar y calidad de vida de la persona.

El autor refiere que dicho fenómeno es cíclico, tóxico y en muchos casos letal. Insiste en que la clave para contener y/o cuidar a la víctima, radica en la atención y asistencia oportuna que se le otorgue por parte de los servidores de la justicia a quienes la víctima acude.

## **6. Clasificación de la victimización**

Al momento de hablar de las consecuencias que produce el delito en la víctima no se puede dejar de mencionar el término victimización, su significado, su clasificación y de qué manera repercute en la persona afectada por un delito.

En relación al tema, Marchiori (1998) nos dice que la victimización se produce cuando la víctima entra en contacto con el sistema jurídico al interponer la denuncia por algún delito cometido hacia ésta, diferenciando entre victimización primaria, secundaria y terciaria.

La autora define a la victimización primaria como derivación del impacto traumático de un hecho delictivo; en contraste con la victimización secundaria que se produce como consecuencia posterior de la relación o el encuentro entre la víctima y el sistema jurídico penal, en el que se incluyen todos y cada uno de los operadores que trabajan con el aparato jurídico y, por último, la victimización terciaria que es el señalamiento de la sociedad hacia la víctima, el olvido del Estado hacia la misma (dilatación del proceso, reparación, etc.) es el prolongamiento de los procesos, en el cual no proporciona respuesta de resultados a las víctimas.

La victimización primaria es el proceso por el cuál una persona, sufre de modo directo o indirecto, daños físicos o psíquicos derivados de un hecho delictivo o acontecimiento traumático. Enfatizando en las consecuencias iniciales del delito, tanto en las de índole física como psicológica, social y económica (consecuencias objetivas); en la experiencia individual de la víctima (consecuencias subjetivas) y en la respuesta social al padecimiento de la víctima (tanto a nivel preventivo, como en el resarcimiento de daños). Cuando una persona es víctima de un delito, debe ser asistida de forma inmediata por especialistas, cuando eso sucede el trato no es siempre el adecuado derivando en lo que Marchiori (1998) y en consonancia Khüne (1986) denominan victimización secundaria.

Khüne (1986) acuñó el término victimización secundaria para referirse a todas las agresiones psíquicas que la víctima recibe en su relación con los profesionales de los servicios sanitarios, policiales, o judiciales (interrogatorios, reconstrucción de los hechos,



asistencia a juicios, identificaciones de acusados, lentitud y demora de los procesos, etc). Así como los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación.

Agrega al respecto Landrove Díaz (1990) que la victimización secundaria nace fundamentalmente de la necesaria intersección entre un sujeto y el complejo aparato jurídico-penal del Estado. Consecuentemente, la victimización secundaria se considera aún más negativa que la primaria porque es el propio sistema el que victimiza a quién se dirige a él pidiendo justicia y pone en cuestionamiento el prestigio del mismo sistema.

La victimización secundaria abarca las relaciones de la víctima con el sistema jurídico-penal, estudia en qué medida la relación de la víctima con el sistema de justicia ha aumentado la victimización. Una vez atravesadas estas dos etapas, se da lugar a la victimización terciaria donde la víctima es olvidada y señalada.

En relación a esta tercera etapa, Beristain (2000) afirma que la victimización terciaria procede principalmente de la conducta posterior de la misma víctima; a veces, emerge como resultado de las vivencias y de los procesos de adscripción y etiquetamiento, como consecuencia de las victimizaciones primaria y secundaria precedentes. Incluye también a los efectos que sufren los familiares y amigos de las víctimas.

Algunos autores como Gutiérrez Piñeres, Coronel y Pérez, citados por Marchiori (2004), añaden que los profesionales encargados de recibir las denuncias de estos delitos no asumen siempre la mejor actitud hacia las víctimas siendo indiferentes a su dolor, no demostrando consideración alguna por el sufrimiento en el que éstas se encuentran, y al parecer, pueden sistematizarse a tal punto de llegar a la deshumanización. Por ende, olvidan toda consideración a su prójimo, que puede ser vulnerado en su frágil humanidad por el sistema jurídico-penal, al cual acudieron en búsqueda de protección.

## **7. Delimitación conceptual del delito**

El término delito presenta varias definiciones ya sea desde teorías jurídicas, filosóficas o sociológicas.

Reynoso Dávila (2006) sostiene que “la palabra delito deriva del verbo latino delinquere, que significa abandonar, apartarse del buen camino, alejarse del sendero señalado por la Ley” (p.21).

Por su parte, Jiménez de Asúa (1958) afirma que “el delito es un acto típicamente antijurídico y culpable, imputable a un hombre y sometido a una sanción penal” (p.206).

El jurista clásico Carrara (1840) citado por Terragni (2000) define al delito como "la infracción de la Ley del Estado promulgada para proteger la seguridad de los ciudadanos resultante de un acto externo del hombre positivo o negativo, moralmente imputable y políticamente dañoso" (p.105).

Siguiendo a estos autores se puede precisar que un delito implica la violación a una norma que conlleva una pena, sin embargo, más allá de su penalización, dicho acto delictivo deja una marca en las personas que se ven afectadas por ese hecho, para las cuáles su vida, si es que la preservaran, no será la misma.

Tomando como punto de partida esta concepción, se considera primordial la obligación del Estado, tal como refiere Carrara (1840) de proteger la seguridad de los ciudadanos, enfatizando en lo políticamente dañoso, entendiendo este concepto como la vulneración de los derechos subjetivos de las personas a las que se considera víctimas. Por lo tanto, la víctima es uno de los elementos del delito, pues es quién sufre o padece el daño o perjuicio de la acción delictiva.

A modo de síntesis del presente capítulo se puede afirmar que el estudio sobre el rol de la víctima del delito en el proceso penal ha evolucionado a lo largo de la historia. La victimología fue ampliando el objeto de sus investigaciones, pasando del estudio de la pareja criminal como idea inicial, donde el eje central estaba en el delincuente, a ocuparse de aspectos relacionados con los derechos de la víctima, para que no quede confinada a un lugar de mero espectador, sino como partícipe protagónico del proceso penal.

Este cambio de paradigma fue producto de grandes movilizaciones y reclamos por parte de las organizaciones de víctimas cuyos mecanismos han colaborado a construir una definición conceptual desde el derecho penal y de organismos internacionales, donde se entiende por víctima a toda persona o familiar de ésta que es afectada por un delito, dañando sus aspectos físicos, psíquicos, emocionales y económicos. A partir de allí se han elaborado leyes, teniendo en cuenta la particularidad de las mismas y las consecuencias que generan los delitos en las víctimas, convocando a los Estados a elaborar políticas públicas para subsanar los daños y dar tratamiento especializado a quienes han padecido un delito.

Cuando una persona se convierte en víctima del delito, independientemente del tipo penal, se encuentra en una situación de indefensión, por un lado, por el efecto inmediato del hecho al cual se le debe sumar el desconocimiento del procedimiento a seguir, a quien acudir en busca de asistencia legal, psicológica o social. De allí radica la

importancia de contar con instituciones estatales para brindar asesoramiento, contención y seguimiento de la situación que se atraviesa, y para lo cual es primordial, no sólo que se conozcan los derechos de las víctimas, sino que los mismos se cumplan tal y como lo determina la ley.

Al hacerse referencia a la definición de delito se puede precisar que es toda acción que infringe la norma, que es contraria a la Ley y que conlleva una pena. Siendo clasificados según el bien jurídico por el cual fue creado y reconocido como interés vital por el Derecho Constitucional y el Derecho Internacional. De esta manera el derecho penal se limita a sancionar con una pena a determinadas conductas que lesionan bienes jurídicos.

Cuando se comete un delito, se puede sostener que es porque el Estado como responsable de cuidar a la ciudadanía falló, no cumplió con el deber de protección a la ciudadanía. Es por ello que no puede desentenderse de aquellos que se transformaron en víctimas del delito y dejarlos desamparados. Debe asumir su función no solo haciendo respetar las leyes y su cumplimiento efectivo, sino activar todos los mecanismos estatales para asistir a las víctimas que no pudo proteger ante el hecho delictivo.

Transformar las demandas sociales en políticas públicas institucionalizadas, que otorguen solución y respuesta a las diversas problemáticas sociales, es en efecto un proceso complejo, pero no imposible de realizar.

## **CAPÍTULO II: EL ESTADO Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS**

### **1. Definición de Estado**

Cuando se habla de Estado es importante precisar a qué refiere su significado, cuáles son sus características y cómo se define su rol en el diseño y ejecución de las políticas públicas.

Al respecto, O'Donnell (2010) define al Estado de la siguiente manera:

Una asociación con base territorial, compuesta por un conjunto de instituciones y de relaciones sociales la mayor parte de ellas sancionadas y respaldadas por el sistema legal de ese Estado que normalmente penetra y controla el territorio y los habitantes que ese conjunto delimita". (p.76)

El autor incorpora el concepto de poder como una característica del Estado, en términos de la gran concentración del mismo, tanto en su surgimiento como en su funcionamiento, por lo que el Estado procesa y condena poderes que emergen de la sociedad (a nivel local, internacional y transnacional), así como también genera sus propios poderes, como resultado de lo cual devuelve a la sociedad diversos tipos de políticas públicas y a veces también importantes omisiones. La definición que propone el autor deriva en la posibilidad de que el Estado pueda ser desagregado en 4 dimensiones, a saber:

- A) La primera de ellas es el Estado como un conjunto de burocracias, entendidas como aquellas organizaciones complejas que tienen responsabilidades asignadas legalmente para la protección o logro de algún presunto aspecto del bien común, y cuyo cumplimiento de esa responsabilidad será evaluada en términos de la eficacia del estado.
- B) La segunda dimensión vincula al Estado como un sistema legal, un entramado de reglas sancionadas y respaldadas legalmente que penetran y co-determinan numerosas relaciones sociales, tanto en la sociedad como en las burocracias estatales. En la actualidad y en especial en las democracias, la conexión entre las burocracias estatales y el sistema legal es íntimo.

- C) La tercera dimensión que enuncia tiene que ver con la identidad colectiva. O'Donnell (2010) explica que los funcionarios del Estado, especialmente los que ocupan posiciones en su cúpula institucional, afirman que el suyo es un Estado para la nación, para el pueblo o para la ciudadanía. Con estas afirmaciones el Estado invita a un reconocimiento generalizado de un nosotros que expresa una identidad colectiva distintiva. Esta dimensión se relacionaría con el grado de credibilidad del Estado.
- D) Por último, la cuarta dimensión la denomina filtrado del Estado. A través de ésta, intenta regular cuan abiertos o cerrados se encuentran los diversos espacios y fronteras que median entre el interior y el exterior de su territorio, mercado y población. Algunas de esas fronteras demarcan esa población, y bajo un régimen democrático su electorado. Otras conforman espacios delimitados de manera menos marcada, algunos de ellos están celosamente protegidos, otros están controlados con mayor o menor efectividad por diversos tipos de políticas públicas (O'Donnell, 2010).

Sintetizando las características descriptas por O'Donnell, para analizar la actuación del Estado se deberían tener en cuenta, tanto la eficacia de las burocracias estatales como la efectividad de su sistema legal y asimismo, su papel como foco de identidad y su capacidad de filtraje. Con la salvedad según esgrime el autor, que las mismas no deben ser atribuidas a priori a un Estado. Se tratan de tendencias que quizás ningún Estado ha materializado completamente y que algunos distan de haber logrado siquiera medianamente.

En lo que respecta al Estado como conjunto de burocracias, su desempeño puede desviarse seriamente de cumplir las responsabilidades que le han sido asignadas; el sistema legal puede tener serias falencias y/o no extenderse efectivamente a diversas relaciones sociales, o aún a vastas regiones. En cuanto al Estado como foco de identidad colectiva, su pretensión de ser un Estado para la nación (o equivalentes) puede no ser verosímil para buena parte de la población; y el Estado puede ser en gran medida abdicado de su condición de filtro orientado al bienestar de su población.

De esta descripción se puede identificar que el Estado no es sólo un conjunto de burocracias sino también, entre otras dimensiones ya mencionadas, un sistema legal. Se puede inferir que mediante ese sistema y la actuación consistente de al menos algunas de sus burocracias, el Estado es el ancla indispensable de los derechos de la ciudadanía. En

consonancia con el autor no se trata sólo de saber qué es el Estado, sino también para qué y para quiénes es y debería ser.

## **2. Conceptualizando la política pública**

Cuando se piensa en el Estado se tiende a asociar dicho concepto al de política pública. En concordancia con esta afirmación, ¿a qué se llama política pública? ¿Qué elementos la componen? ¿Cómo se elabora una política pública? ¿Quiénes intervienen en su formulación? ¿Cuáles son los aspectos fundamentales para implementarlas? ¿Desde cuándo ese término toma notoriedad?

La expresión política pública es bastante reciente. Parsons (2007) afirma que dicho concepto comenzó a debatirse con mayor profundidad desde que Harold Lasswell<sup>4</sup> lo formulara por primera vez en 1951; convocando a pensar lo público como una actividad humana regulada e intervenida por la autoridad gubernamental.

El término política pública se introdujo en el lenguaje de las ciencias políticas y administrativas europeas en los años '70 como traducción literal del término public policy. El término moderno de policy se vincula a la capacidad del gobierno de actuar en los problemas públicos. En Latinoamérica la incorporación de este enfoque en cuanto a la teoría y la práctica comenzó recién en la década del '80.

Zimerman (2003) explica:

El tratamiento de las políticas públicas, dentro del marco de las ciencias políticas, exige la comprensión temática desde su aparición a su desarrollo. En principio, la expansión de las políticas públicas está asociada en el siglo XX al crecimiento del estilo de Estado denominado Welfare State, traducido al español con el nombre de Estado de Bienestar, pero en realidad puede coincidir la aparición de

---

<sup>4</sup> El libro que puede ser señalado como el inicio de la disciplina es *The policy sciences. Recent developments in scope and method*, editado por Harold D. Lasswell y Daniel Lerner (Stanford University Press) y publicado en 1951. En dicha obra se afirma que las ciencias sociales comparten una "orientación hacia las políticas", ya que manifiestan un interés cognoscitivo creciente por el proceso decisorio de la política y porque sus resultados informativos y analíticos aportan la base racional al proceso de decisión de las políticas, mejorando su pertinencia y eficacia. El proyecto de una ciencia dedicada al estudio y a la mejora de la decisión de las políticas no es un proyecto veleidoso, pues las ciencias sociales muestran interés cognoscitivo en la decisión de políticas y poseen la capacidad de orientar la decisión con sus métodos, modelos e hipótesis probadas.

las políticas públicas con el Estado Bismarckiano cuando se estudia la posibilidad de extender la actividad del Estado a áreas donde su competencia era escasa o nula (originalmente la seguridad social). Esta simbiosis entre un tipo de actividad y un determinado tipo de Estado, hizo que la relación se estreche más con el tiempo, propiciando el estudio de las políticas dentro del enfoque de la Teoría del Estado (p.1)

Actualmente, el entendimiento de las políticas públicas no se reduce a determinadas áreas del Estado central, o a determinados Estados particulares. Parte de la discusión ya no se centra en el soporte ideológico-productivo de cada Estado (Capitalismo vs. Socialismo) o partidario dentro de un Estado (Republicanos vs. Demócratas) sino que refieren en la práctica a toda actividad o gestión de la autoridad pública, ya sea ésta nacional, provincial, o municipal.

De esta manera, si bien se centra el estudio en la capacidad de gestión del poder público, el camino recorrido va desde un Estado policial ejemplificador del más puro sistema liberal pasando por un Estado intervencionista, regulador e incluso deficitario en determinadas áreas de gestión, hasta un Estado en retroceso que ha perdido las posibilidades de actuar como árbitro o garante ante los conflictos sociales.

Sin alejarse por ello, una de las cuestiones esenciales de la ciencia política es la siguiente: ¿hasta qué punto es bueno el desempeño del gobierno? ¿Qué es una política pública, y en qué consiste la disciplina de analizar políticas públicas?

Durante la posguerra, se predicaban ideas liberales acerca del propósito de la formulación de políticas a partir de la creencia en el Estado como entidad administradora de lo “público” y sus problemas, a fin de ocuparse de aquellos aspectos de la vida económica y social que el mercado no era capaz de resolver (Parsons, 2007, pp.39-40).

Por su parte, Aguilar (2010) esgrime que la disciplina de las políticas públicas surge para llenar un vacío de conocimiento, para conocer cómo se toman las decisiones de gobierno, es decir, bajo cuáles supuestos, cuáles consideraciones y procedimientos, que interacción hay entre los actores, entre otros y también para saber si se toman con base a datos, análisis y cálculos racionales, que incrementan la eficacia de la acción

decidida, o si en cambio se sustentan en otros criterios. Bajo la premisa fundada de que el conocimiento es fundamental para que las decisiones sean eficaces, la disciplina surge con el objetivo de conocer la manera en que toma forma el proceso de decisión del gobierno y de saber si el conocimiento guía la deliberación decisoria y hasta qué punto

Subirats (2008) describe que a principios de la década del '70, los analistas de políticas públicas trataron de ir más allá de los análisis jurídicos del sistema político-administrativo centrados exclusivamente en el estudio del grado de conformidad del acto administrativo con relación a la ley. Tales análisis tenían como finalidad garantizar la protección jurídica de los ciudadanos frente a los posibles abusos del Estado. Permitió, por vez primera, integrar en un solo conjunto las directivas, leyes y decretos por un lado y, por el otro, los innumerables actos de aplicación generados por la puesta en práctica de las citadas normas. Durante este primer período, el análisis de las políticas públicas pretendía explicar lo que se vino a denominar como “déficits de puesta en práctica” ¿Por qué en un lugar o ámbito determinado una ley se aplica al pie de la letra, mientras que la misma ley, en el mismo momento, no se aplica en otro sitio?

El descubrimiento de los déficits de implementación llevó a los juristas a cuestionarse acerca de las “desigualdades de tratamiento”, y al mismo tiempo interpeló a los políticos en relación a la utilidad de las legislaciones que habían generado. De hecho, esta preocupación sigue estando presente hoy cuando se habla de rendimiento legislativo o de impacto normativo.

Durante las últimas décadas, las políticas públicas en América Latina fueron reguladas por el factor predominantemente económico. En este sentido, Salvia (2012) enuncia que a mediados de la década del '80, en la mayor parte de América Latina se implementaron políticas neoliberales, las cuales consistieron en un renovado proceso de apertura económica en consonancia con el denominado Consenso de Washington<sup>5</sup>, donde el postulado principal era que el progreso económico se alcanzaría mediante una correcta asignación de recursos a través de los mercados y el libre flujo de capitales y mercancías

---

<sup>5</sup> El Consenso de Washington propuso un conjunto integrado de medidas de estabilización monetaria, equilibrio fiscal, apertura comercial, privatización de empresas públicas, liberalización financiera, desregulación de los mercados y flexibilización laboral, las cuales tenían como cometido generar un crecimiento sostenido capaz de fomentar la convergencia de las economías atrasadas con las economías más desarrolladas. Tales lineamientos eran en realidad una serie de “recomendaciones” de peso dirigidas a los países en desarrollo –según la perspectiva dominante en ese momento en los organismos internacionales de crédito, funcionarios del gobierno de EEUU y expertos– con el objetivo explícito de poner fin a las trabas impuestas al crecimiento, las crisis fiscales y los problemas en el sector externo. Para un más detallado análisis de las propuestas explicitadas en el Consenso de Washington, así como de los alcances y contenidos de las mismas, véase Williamson (1989; 1993; 2000).



a nivel internacional. Para ello, el Estado debía tener una participación económica reducida a la mínima expresión, bajo la recomendación y supervisión de Organismos Internacionales como el Banco Mundial, el Banco interamericano de Desarrollo y el Fondo Monetario Internacional. En toda América Latina, dichas medidas fueron acompañadas del aumento del desempleo, pobreza y desigualdad, lo que trajo aparejado diversas crisis a nivel económico, social e institucional. Ejemplo de lo antedicho, en Argentina hacia finales de 2001 se tradujo en un estallido social. Es a partir de allí que el rol del Estado toma protagonismo, sobre todo en lo que respecta a la implementación de políticas públicas como respuestas a los reclamos generalizados de la sociedad ante el incremento del desempleo y la pobreza.

De acuerdo a García Delgado (2013), estas políticas han colaborado para dar surgimiento a un nuevo enfoque de gestión en políticas públicas, tanto sociales, como políticas, económicas y culturales. En primer lugar, la incorporación del político estratégico, que presenta una visión más activa y presente del rol del Estado, regulador en su relación con el mercado, y más articulador de las demandas y movimientos de la sociedad desde un enfoque de derechos. En segunda instancia, la preminencia de la política sobre la economía. Y, en tercer lugar, una no estricta separación entre la orientación política de transformación y la implementación técnica de la misma.

En cuanto a su significado, diversos autores han desarrollado diferentes conceptualizaciones sobre lo que significa una política pública, las cuales varían según las propiedades o elementos que la componen, tomándose para esta investigación los aportes de algunos de ellos.

De forma sucinta pero no menos interesante Dye -citado por Subirats (2008)- indica que una política pública “es todo lo que los gobiernos deciden hacer o no hacer”.

Por su parte Grau (2002) enfatiza en el elemento político al plantear que las políticas públicas son el conjunto de acciones, de procesos, de interacciones e intercambios entre actores que tienen lugar en los ámbitos del poder político. Así, y a pesar de que existe cierta tendencia a pensar que el ámbito de las políticas públicas es el ámbito de la tecnicidad, las políticas públicas y su estudio suponen entrar en el análisis psicológico de la política por lo que, de acuerdo con Lasswell (1936, citado por Parsons, 2007), la toma de decisiones del poder político, es un proceso que debe analizarse en términos de quién obtiene qué, cuándo y cómo.

Esta puja de intereses y poder político limitaría una decisión de aplicar o no una política pública. En relación a esto Kraft y Furlong señalan:

Una política pública es un curso de acción o de inacción gubernamental, en respuesta a problemas públicos. Las políticas públicas reflejan no sólo los valores más importantes de una sociedad, sino que también el conflicto entre valores. Las políticas dejan de manifiesto a cuál de los muchos diferentes valores, se le asigna la más alta prioridad en una determinada decisión. En este sentido, los autores coinciden con Thomas Dye en definir una política pública con la decisión de hacer o no hacer por parte del Estado ante una problemática determinada. (Kraft y Furlong, 2006, p.25)

En el caso de que esta acción sea llevada a cabo es necesaria la participación de la sociedad, tal como plantea Lahera (2002) al sostener que una política pública se corresponde a cursos de acción y flujos de información, relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado.

Otro factor importante en toda política pública es el empleo del lenguaje al que hace mención Majone (1989), quien esgrime que una política es una actividad de comunicación pública y no sólo una decisión orientada a la concreción de metas. Involucra una intencionalidad comunicativa y no sólo estratégica y productiva, buscando incorporar evidencias, argumentos y persuasión.

Un gobierno tiene el poder de accionar o no, ante una demanda pública, tal como lo describen Meny y Thoenig (1992) al explicar que una política pública es el resultado de la actividad de una autoridad investida de poder público y de legitimidad gubernamental. Corresponde por lo tanto, a los actos y a los no actos comprometidos de una autoridad pública frente a un problema en un sector relevante de su competencia y se presenta como un programa de acción gubernamental en un sector de la sociedad o en un espacio geográfico.

En el mismo sentido Tamayo (1997) plantea que las políticas públicas son el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios.

Desde este punto de vista, las políticas públicas se pueden entender como un proceso que se inicia cuando un gobierno o un directivo público detecta la existencia de

un problema que, por su importancia, merece su atención y evaluación de los resultados que han tenido las acciones emprendidas para eliminar, mitigar o variar ese problema.

### **3. Definición de problema público**

Para poder definir una política pública, el primer paso es determinar cuál es el problema público que demanda intervención. Éste no se presenta de manera espontánea o inmediata, ni se define objetivamente, sino que se necesita realizar una elaboración del problema público para que pase a formar parte de la agenda pública y de esa manera el Estado ejecute acciones para dar una solución al respecto. Un problema público es una construcción social donde sociedad y Estado están involucrados.

En concordancia sobre el significado de un problema público Tamayo (1997) afirma:

...La realidad nos muestra, por el contrario, que los problemas no existen, sino que son contruidos, definidos subjetiva e interesadamente por un observador. Actores distintos entenderán el problema planteado de manera diferente, reflejando en sus respectivas definiciones sus propios intereses y valores. Por ello los gestores públicos deben ser conscientes de que su visión del problema es solo una de las posibles y no tiene por qué ser la correcta. De hecho, una medida conveniente para mejorar la calidad de la definición es preguntarse como entienden el problema otros actores, los usuarios directos e indirectos, los proveedores y los oponentes a la política, entre otros. Se trata de incorporar a la definición la perspectiva que del problema tienen los actores políticos y sociales estratégicos... (p.286)

Ahora bien, también es importante determinar cómo llegan los reclamos de la sociedad a conformarse como un problema público, de qué depende que el Estado actúe en consecuencia o directamente decida no hacer nada al respecto y asimismo, cuáles son los actores intervinientes que definen esa agenda pública.

Otros interrogantes que se plantean al respecto son: ¿cuál es el problema? ¿Cuáles son sus dimensiones? ¿Cuáles son las causas del problema? ¿A quién afecta y en qué medida? ¿Cómo evolucionará el problema si no actuamos sobre él? (Tamayo, 1997, p.285).

En cuanto al reconocimiento de un problema público, Schillagi (2001) explica:

Para que un problema exista, entonces debe ser reconocido como tal por algunos actores que se movilizarán para demostrarlo y que buscarán contar con la mayor cantidad de apoyos posibles para hacer prevalecer públicamente sus demandas. Sin embargo, esto no es lo único que debe suceder, dado que otros problemas así definidos por otros actores, también pugnarán por ese mismo reconocimiento, y por otra parte, distintas definiciones al interior de un mismo problema harán lo propio. El reconocimiento de la existencia de un problema entre muchos otros o de determinada definición entre otras posibles, plantea entonces la cuestión de las arenas en las que ese problema se desarrolla y de cómo opera un proceso de selección como principio operativo de las mismas. La idea de “arena pública” puede verse como un espacio conflictivo en el que emergen los problemas y donde se desarrolla una compulsa entre actores de fuerza desigual para imponer sus definiciones o conducir acciones respecto del mismo. (p.246)

El autor prosigue diciendo que esas actividades motorizarán a determinados grupos para hacer prevalecer una definición o un problema entre otros posibles, buscando al mismo tiempo lograr la adhesión o al menos la movilización emotiva del auditorio. Estas audiencias serán más amplias en tanto más operen mecanismos de generalización entre un caso particular y una situación social general o universal. Esto es, mientras más se logre vincular el problema con una temática previamente existente o familiar para el auditorio, más cerca se estará de alcanzar apoyos o una permanencia más prolongada de ese problema, tanto en la agenda, como en la atención pública. Una manera de lograr esto,

es tomar en consideración casos particulares, que por lo general puedan ser identificados como ejemplos de una situación no deseada y sobre la que es necesario actuar (Schillagi, 2001, p.247).

En este sentido, Oszlak (2007) afirma que los problemas que el Estado elige resolver o debe atender inevitablemente como consecuencia de demandas o presiones sociales insoslayables, depende de gran número de circunstancias y variables. Pero en la medida en que esos problemas son incorporados a la agenda estatal se convierten automáticamente en lo que con O'Donnell (2010) ha denominado cuestiones socialmente problematizadas.

Dicho de otro modo, la agenda estatal recorta y privilegia mediante la atención y los recursos de sus instituciones, la resolución de una parte significativa de la problemática social. Significativa no sólo por su volumen, sino especialmente por las consecuencias de sus acciones sobre la asignación imperativa de valor público en la sociedad. De hecho, este recorte problemático no expresa sino lo que comúnmente denominamos el papel o rol del Estado. Este rol es la expresión resumida de las cuestiones de las que se hacen cargo sus instituciones, lo cual permite observar de paso que el Estado es, en última instancia, lo que hace.

Por su parte Subirats (2008) plantea que se trata de entender al Estado en acción a partir de los actores públicos y privados implicados en un sector de intervención específico, a partir de los recursos que estos actores utilizan y teniendo también en cuenta a las instituciones que reglamentan sus acciones. Estos tres elementos que conforman los actores, los recursos y las instituciones, permiten comprender las conductas individuales y colectivas, así como los resultados que de ellas puedan derivarse, tanto en términos de influencia sobre la sociedad civil como a nivel institucional, es decir, en lo referente a la organización del sistema político administrativo.

Continuando con los lineamientos de los autores anteriormente citados, se puede afirmar que dentro de las funciones primordiales del Estado estaría la facultad de resolver las necesidades de los sectores más amplios de la sociedad (empleo, educación, salud, bienestar social, estabilidad económica, etc.) donde la agenda de las decisiones está sustentada en la política como medio de construcción de un Estado integrador de las necesidades sociales del conjunto de la sociedad a través de la implementación de políticas públicas.

Las políticas públicas comienzan a tomar protagonismo como resultado del crecimiento del intervencionismo del Estado en muchos aspectos de la vida social dentro de las sociedades, independientemente de sus niveles de desarrollo.

#### **4. Seguimiento y evaluación de las políticas públicas**

Una vez definido el problema, un aspecto fundamental para llevar a cabo una política pública, es la evaluación y el seguimiento de la misma de manera que permita determinar si los objetivos planteados se cumplieron y si los resultados fueron satisfactorios para la población demandante, al momento de la resolución del problema.

El análisis de las políticas públicas propone interpretar al Estado, y de manera más amplia al sistema político administrativo, en función de su influencia sobre la economía y la sociedad.

Las actividades relacionadas con el seguimiento y evaluación de las políticas públicas deben tener como finalidad la obtención de información para poder mejorar el desempeño de programas, planes y proyectos.

Subirats (2008) infiere que para un análisis correcto de una política pública debemos tener en cuenta los elementos que la constituyen, los cuales se resumen de la siguiente manera:

-Debe brindar solución a un problema público, pretendiendo resolver un problema social reconocido políticamente como público, y para ello es necesario reconocer el problema ante la presencia de una insatisfacción social, que requiere de la intervención estatal para su solución.

-Debe identificar la existencia de grupos-objetivo en el origen de un problema público, toda política pública busca modificar u orientar la conducta de grupos de población específicos ya sea de manera directa o actuando sobre el entorno de tales actores.

-Debe mantener cierta coherencia al menos intencional, ya que una política pública que quiera implementarse, presupone una cierta base conceptual de partida. Implica que las decisiones y las actividades que se lleven a cabo estén relacionadas entre sí.

-Deben existir diversas decisiones y actividades, las políticas públicas se caracterizan por constituir un conjunto de acciones que sobrepasan el nivel de la decisión

única o específica, pero que no llegan a ser una declaración de carácter muy amplia o genérica. No basta con realizar una declaración política gubernamental sobre un problema público, sino que es necesario definir los grupos sociales a los que involucra el problema y las medidas a impulsar para considerarse una política pública. No obstante, una declaración de ese tipo puede (aunque no necesariamente) contribuir al surgimiento de una nueva política pública si es seguida de una legislación en la materia y que tal legislación acabe aplicándose de manera concreta.

-Debe contener un programa de intervenciones: este conjunto de decisiones y de acciones debe, además, contener decisiones más o menos concretas e individualizadas, es decir, decisiones relativas al programa y a su aplicación. Pero, si se trata de un único programa de intervención que no tiene continuación en otras acciones, no debería considerarse como una política pública, sino como un producto entre otros de los elementos constitutivos de una política pública.

-Es primordial el papel clave de los actores públicos, este conjunto de decisiones y de acciones sólo podrá considerarse como una política pública en la medida en que quienes las toman y las llevan a cabo, lo hagan desde su condición de actores públicos. O dicho de otra manera, es necesario que se trate de actores integrados en el sistema político-administrativo o bien de actores privados que posean la legitimidad necesaria para decidir o actuar en base a una representación jurídicamente fundada. Sin esta condición, un conjunto de decisiones (que de hecho pueden ser obligatorias para terceros) sólo podrá considerarse como una política corporativa (asociativa) o incluso privada. Así, diversas políticas llevadas a cabo por las empresas multinacionales (topes salariales, estrategias comerciales, sistemas de gestión ambiental) proceden de decisiones y de responsabilidades estrictamente internas.

-Deben existir actos formales, una política pública supone la producción de actos u outputs que pretenden orientar el comportamiento de grupos o individuos que, se supone, originan el problema público a resolver. En este sentido, la definición de una política pública supone la existencia de una fase de implementación de las medidas decididas. Sin embargo, los estudios de políticas públicas han puesto de manifiesto que en ciertos casos lo que de hecho ocurre es una no-intervención del actor político administrativo o la no utilización de determinados instrumentos de intervención. En este sentido, es importante referirse a “las no-decisiones” (Dye, 1972) “o las no-acciones” (Mény y Thoenig, 1989, citados por Subirats, 2008) que algunos consideran también como constitutivas de una política pública. Desde el punto de vista de estos autores, estas

no-decisiones sólo pueden constituir una política pública si van acompañadas de decisiones formales paralelas, dando como ejemplo el caso de una administración pública que voluntariamente decide renunciar a cerrar temporalmente una empresa contaminante a fin de incentivar que de manera rápida cumpla la normativa existente. Un ejemplo similar lo tenemos cuando no se recurre a controles administrativos en el caso de empresas que asumen las normas ISO ambientales y que disponen de un sistema de management ambiental bien estructurado.

-Debe existir una naturaleza más o menos obligatoria de las decisiones y actividades, tradicionalmente, la mayoría de los autores daba por sentado el carácter básicamente coercitivo de las decisiones de los actores político administrativos (Mény y Thoenig, 1989, citado por Subirats, 2008). Sin embargo, si bien los actos públicos se imponen desde la autoridad legítima que reviste el poder público, la diversificación actual de los medios de acción y de intervención del sistema político administrativo es tal, que este aspecto coercitivo puede acabar resultando ser más la excepción que la regla. Así, actualmente muchas de las intervenciones públicas se llevan a cabo a través de contratos entre el Estado y otras administraciones o entes públicos (administración de residuos, mantenimiento de carreteras, desarrollo urbano, universidades), entre los poderes públicos y empresas privadas o públicas, fundaciones o cooperativas, etc. (contratos de prestación de servicios con entidades que llevan a cabo funciones públicas tales como hospitales, empresas concesionarias de transporte público, instituciones formativas, etc.).

Dentro de los elementos que constituyen las políticas públicas y que deben considerarse al momento de realizar la evaluación, también se incluyen: la legislación, reglamentación, recursos económicos, recursos humanos, sistemas de información, la organización, las infraestructuras públicas, el tiempo, el consenso, la capacidad de movilización pueden considerarse también como recursos de políticas públicas. Las medidas a tomar deben estar en consonancia con la legislación vigente donde la participación de los afectados sea incorporada.

La gestión de las políticas públicas, exige una alta cualificación de los directivos, destacando las elevadas competencias para la conducción de los órganos y entes públicos, su especial vocación por el servicio público y una concepción ética del ejercicio de sus funciones. Asimismo, deberán rendir cuentas y someterse a control por los resultados obtenidos, impulsando activamente el cambio, definiendo visión, misión, objetivos y metas, de conformidad con la ley.



Teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la intervención pública, se requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación de servicios desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario, y no desde la perspectiva de la administración pública.

Bertranou (2019) refiere que la evaluación de una política, programa o proyecto debe ser efectuada desde diversos criterios que se explican a continuación:

- Calidad: implica la satisfacción de los destinatarios de la política en relación a la naturaleza del servicio o bien ofrecido.
- Pertinencia: evalúa la adaptación de la respuesta pública a las características del problema que le dio origen.
- Eficacia: cumplimiento de las metas (cantidad y tiempo).
- Eficiencia: costo y agilidad en la provisión de los bienes y servicios ofrecidos por el programa.
- Legitimidad: apoyo y confianza que la política o programa recibe por parte de la sociedad (destinatarios, ejecutores y organizaciones).
- Relevancia: significación e incidencia que el programa tiene dentro del conjunto de las intervenciones en un sector determinado o en las propias condiciones de vida de la población destinataria (Feinstein, 2007, citado en Bertranou, 2019).
- Transparencia: procedimientos de ejecución y grado de adecuación a los estándares de publicidad y rendición de cuentas al sistema administrativo.
- Innovación y aprendizaje: capacidad que tiene un programa para generar su propio conocimiento y aplicarlo a la mejora de su ejecución.

Bertranou (2019) afirma que al igual que en cualquier investigación social, la evaluación de las políticas públicas tiene por objeto las intenciones y acciones de individuos y organizaciones sobre relaciones sociales existentes que producen situaciones problemáticas, en tanto hay enfoques epistemológicos que tienen perspectivas distintas acerca de qué es el conocimiento y cómo se construye (p.162).

En coincidencia con el autor para este trabajo de tesis, se aplicará el enfoque interpretativo partiendo de la siguiente premisa:

La realidad se nos presenta como mucho más compleja e incierta y las discrepancias sobre lo que observamos provienen de las diversas posiciones valorativas de los observadores, asimismo de los criterios a partir de los cuales es posible realizar un

juicio sobre un programa y de la imprecisión de los métodos de observación en relación con la complejidad de la realidad social. Este enfoque admite que hay distintas miradas y distintas evaluaciones posibles, así como confía en métodos cualitativos para la generación de conocimientos (Bertranou, 2019, p.162).

La evaluación periódica de la gestión es fundamental para determinar la calidad de la misma, donde los objetivos y metas propuestos se adecuen a las necesidades de la población conforme a las leyes que rigen en la materia.

## **5. Tipología de las políticas públicas**

Lowi (1964, citado por Aguilar, 1992) estableció una clasificación de las políticas clásicas, dividiendo a las políticas públicas en tres categorías: distributivas, reguladoras y redistributivas. Más tarde añadiría el tipo de política constituyente, como cuarta categoría.

Las políticas distributivas se implementan en una arena relativamente pacífica, se caracterizan por cuestiones no rivales, susceptibles de ser tratadas con recursos públicos siempre divisibles; en ellas tienen lugar acuerdos particulares de apoyo recíproco entre demandantes no antagónicos, liderazgos que se afirman por su capacidad de gestoría para responder a demandas sueltas, pero liderazgos efímeros apenas las necesidades son satisfechas; aquí ciertos enfoques explicativos, afines pero no equivalentes al pluralismo de los grupos de interés, son los pertinentes.

Las políticas distributivas implican la concesión de algún tipo de beneficio para un grupo de interés concreto u otro grupo bien definido, relativamente pequeño de beneficiarios. Los ejemplos de las políticas distributivas incluyen las subvenciones o subsidios agrícolas, el gasto o transferencias a los gobiernos locales por parte del gobierno central para financiar sus infraestructuras, tales como represas, sistemas de control de inundaciones, aviación, carreteras y escuelas. Estos beneficios se distribuyen por lo general en el proceso de elaboración y aprobación del proyecto de ley de presupuestos como parte del proceso presupuestario. Las políticas distributivas permiten una cantidad considerable de negociación y la distribución de beneficios entre los grupos y diputados del parlamento, ya que luego los partidos pueden usar esos beneficios conseguidos en el presupuesto como mérito en sus campañas electorales.

Por su parte, las políticas regulatorias, se dan en una arena de conflicto y negociación entre grupos de poder, que el pluralismo explica muy bien. Se trata de una

arena relativamente turbulenta, de intereses exclusivos y contrapuestos de grupos, que se mueven en torno a una misma cuestión y en consecuencia, se ven obligados a coaliciones y/o transacciones de recíproca concesión, por cuanto la eventual solución no puede favorecer de igual manera a las partes involucradas: hay afectados y beneficiados en ocasión de una ley general que regula un determinado campo de acción; aquí el liderazgo se finca en la capacidad de sumar fuerzas que compartan y defiendan los mismos intereses, así como en efectuar transacciones ventajosas para el grupo, pero es también un liderazgo pasajero aunque menos efímero que el distributivo, pues los conflictos de interés aparecen y desaparecen según las cuestiones en disputa son en términos generales. Las políticas regulatorias tienen por objeto regular la conducta de los particulares en sus actividades en el mercado o en la vida cotidiana.

Dentro de este tipo de políticas pueden distinguirse dos subtipos, por un lado, las políticas reguladoras competitivas y, por otro las políticas reguladoras protectoras. Las reguladoras competitivas implican medidas diseñadas para limitar la provisión de bienes y servicios a uno o unos pocos proveedores reconocidos, que se eligen entre un número mayor de potenciales proveedores. A modo de ejemplo, son las políticas destinadas a regular los oficios o las profesiones, tales como el derecho, la medicina, la ingeniería, los electricistas los fontaneros, o los peluqueros. El Estado asigna normalmente la capacidad de otorgar licencias profesionales, mediante los colegios profesionales regionales, provinciales o nacionales. Este sistema asegura la supervisión de las actividades que se realizan ya que se exige una determinada formación, matrícula y regulación para asegurar las prestaciones de servicios requeridos. Estas políticas también crean barreras para entrar en una profesión, limitando el número de profesionales que pueden prestar servicios, y posiblemente manteniendo precios más altos por las prácticas que realizan, que si fuese un mercado profesional de acceso libre. En su mayor parte, las políticas reguladoras competitivas se hacen sin mucho escrutinio público. Gran parte de estas políticas se implementan en el ámbito regional, lo que contribuye más a su baja visibilidad y también, a que los participantes más activos tiendan a dominar a las comisiones parlamentarias y a los grupos comerciales. En gran medida, este tipo de políticas son relativamente arcanas y estimulan una escasa atención pública.

Por su parte, las políticas reguladoras protectoras tienen por objeto proteger al público en general de los efectos negativos de la actividad privada, como por ejemplo, los alimentos contaminados, la contaminación del aire, los productos de consumo no seguros, o las transacciones comerciales fraudulentas. Aunque la mayoría de las empresas y los

empresarios sean personas responsables que no desean perjudicar ni disuadir a sus clientes, las empresas están motivadas por el lucro y a veces se resisten a la regulación por razones de costes, argumentando que eso reduciría los márgenes de beneficios o haría sus productos poco competitivos en el mercado, o pondría a las empresas en desventaja competitivas frente a sus competidores extranjeros. Debido a estas resistencias de las empresas a la regulación y al hecho de que el Estado y sus organismos reguladores alegan estar actuando en interés público, las políticas reguladoras protectoras tienden a ser altamente conflictivas. Normalmente involucran a los ministerios y a los legisladores junto con las asociaciones de empresarios o comerciantes más importantes. Las decisiones se adoptan al final por negociación y compromiso, dado que normalmente ni el Estado ni los empresarios pueden dominar completamente la elaboración de estas políticas. A veces, incluso las comisiones parlamentarias desempeñan el papel de intermediarios entre los objetivos de los organismos reguladores y los intereses de las empresas afectadas.

Por último, las políticas redistributivas son las más audaces y radicales, ya que abordan las cuestiones más agudas de las relaciones de propiedad, poder y prestigio social establecidas. Tienden a darse lógicamente en la arena más tensa y frontalmente conflictiva, semejante a la clásica lucha de clases del marxismo; las transacciones son aquí imposibles o con resultados poco significativos, puesto que el desenlace de estas cuestiones radicales afectará irremediabilmente a numerosos sectores de población en puntos cruciales de su existencia social; los liderazgos tienden a ser permanentes y cuentan con asociaciones civiles y políticas poderosas, para la defensa de sus intereses vitales. En este ámbito de políticas, las teorías de élites y de clases alcanzan su más confiable nivel explicativo.

El lugar institucional o jurisdicción de la autoridad formal en el que se enfrentan estos poderes e intereses, son las oficinas administrativas del Ejecutivo, las Comisiones del Congreso para las políticas distributivas, el pleno del Congreso para las regulatorias y el Poder Ejecutivo en negociación con organizaciones sociales fundamentales para las redistributivas.

Las políticas redistributivas, se caracterizan por actuaciones públicas que tienen la finalidad de manipular la distribución de la riqueza, la propiedad, los derechos individuales o civiles o algún otro elemento valorado entre diferentes clases sociales o grupos raciales. A partir de esta definición, ejemplos típicos son las políticas de bienestar, los derechos civiles para minorías raciales o sociales, la ayuda financiera a los

ayuntamientos pobres o la subvención a escuelas, entre otras. Las políticas redistributivas son las más controvertidas y en ellas participan habitualmente los más altos niveles del gobierno y los líderes de los llamados agentes sociales como sindicatos y patronales. Su proceso de elaboración se caracteriza por un alto nivel de conflicto y existe, en general, una gran dificultad para cambiar el contenido de estas políticas. En principio, las políticas redistributivas son difíciles de aprobar ya que suelen implicar que los intereses de los menos poderosos deban prevalecer sobre los intereses más fuertes, o al menos convencer a los grupos más influyentes de que es correcto y justo aprobar la redistribución de algunos de los recursos a los menos influyentes.

Lowi (1964, citado por Aguilar, 1996) se refirió a las políticas constituyentes, como aquellas políticas públicas que tienen que ver con la reorganización o reforma de las administraciones públicas, la organización electoral, la creación de nuevos ministerios, etc. Estas políticas han recibido menos atención que las otras tres áreas, porque a menudo son vistas como una categoría residual, a pesar de que estas políticas pueden implicar amplios costes y beneficios para la sociedad frente a otras políticas que afectan a intereses limitados. En las políticas constituyentes el proceso característico de elaboración transcurre de arriba hacia abajo y es dominado habitualmente por las élites políticas y los funcionarios gubernamentales. Algunos autores han calificado a estas políticas como políticas institucionales (Quermonne, 1987) o políticas de gobernanza (Tolbert, 2002, citado por Subirats, 2008) para referirse a actuaciones dedicadas, por ejemplo, a reformar la financiación política, a establecer reforma de los métodos democráticos y electorales, etc.

Tolbert (2002) define a las políticas de gobernanza como los cambios en las reglas que afectan a la estructura y organización de las instituciones políticas. En este sentido, las políticas constituyentes o de gobernanza son, por tanto, aquellas que cambian las reglas del juego político en áreas tales como las elecciones y votaciones, campañas políticas o la descentralización. Las políticas anticorrupción serían también un buen ejemplo de políticas constituyentes o de gobernanza.

Velásquez Gavilanes (2009) propone otra clasificación de las políticas públicas que se relacionan con el tipo de población a las cuales van dirigidas, denominadas políticas públicas poblacionales o sectoriales.

Entre ellas encontramos las políticas para los industriales, para los exportadores, para los obreros, para la infancia y la mujer, políticas para el adulto mayor, etc.

Según el área sustantiva que atenderá la política (sectoriales) encontramos políticas urbanas, agrarias, de educación, políticas de salud, de empleo, de transporte y de seguridad.

Lowi (1964, citado por Aguilar, 1996) argumentaba que conocer el tipo de política que se tiene entre manos, como analistas o elaboradores de políticas públicas, permite predecir el tipo de conflictos que van a suceder a lo largo del proceso de elaboración e implantación. Por lo tanto, la clasificación de las políticas públicas, se trata de una herramienta que va más allá de la descripción para adentrarse en el mundo de la predicción de las dificultades, proporcionando información útil a los decisores públicos para la resolución de problemas.

Sintetizando este capítulo, entendemos que es necesario definir el problema público para poner en marcha las acciones pertinentes para su solución y que pasen a formar parte de la agenda pública. Toda política pública implica acciones o inacciones por parte del Estado, involucra procesos e intercambios con actores del poder político, donde interviene también la sociedad civil, con el objetivo de resolver un problema público, donde la evaluación de los resultados producidos por las acciones tendientes a resolver el conflicto se torna imprescindible para saber si los objetivos fueron cumplidos.

Analizar qué políticas públicas elige implementar el Estado, por qué decide realizar determinadas acciones y cuáles son los resultados de las medidas tomadas para resolver las situaciones planteadas es lo que interesa a los fines de esta investigación.

El problema público presentado en este trabajo de tesis consiste en el reclamo de las víctimas del delito hacia un Estado que consideran ausente o ineficiente. En este sentido, el interrogante que se plantea es qué acciones o inacciones toman las autoridades municipales ante los problemas reconocidos por las víctimas. Asimismo, indagar si el tratamiento es el mismo para las víctimas de todos los delitos o algunos tienen mayor relevancia en detrimento de otros. ¿Cuáles son los recursos que se destinan para trabajar sobre el problema? ¿La intervención estatal se encuentra en consonancia con la legislación vigente incluyendo la participación de los afectados?

La realidad social es compleja, cambiante e incierta. Los actores intervinientes, sujetos demandantes o ejecutores de las políticas sociales no siempre tienen la misma mirada en cuanto a la definición de lo que consideran un problema social y en consecuencia, de sus posibles soluciones. La evaluación de las políticas públicas debe tener en cuenta los métodos, técnicas y recursos empleados, como así también analizar

las relaciones sociales que se entrelazan en toda política desde un abordaje interpretativo y significativo de ese entramado.

Evaluar los resultados y efectos de las políticas públicas sobre la población demandante, debe ser una actividad que se desarrolle desde el comienzo y durante todo el proceso de ejecución, permitiendo hacer los ajustes necesarios para obtener los mejores resultados posibles.

## **CAPÍTULO III: DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO**

### **1. De víctimas y leyes**

Las víctimas del delito han tomado mayor protagonismo en Argentina a partir de sus reiterados reclamos, pronunciándose ante un Estado que consideraban ausente o indiferente ante dicha problemática. La movilización de determinados sectores de la sociedad ha dado como resultado la intervención del Estado en materia de formulación de proyectos y sanción de ciertas leyes redactadas con la finalidad de proteger y dar respuesta a las demandas de las víctimas.

La legislación existente en Argentina sobre el tema involucra tanto a leyes nacionales como provinciales. Se considera de suma importancia tener conocimientos en forma exhaustiva sobre los derechos de asistencia a las víctimas al momento de la atención a las mismas por parte del Estado. Es por ello que a continuación se describirán las leyes nacionales y de la provincia de Buenos Aires que otorgan el marco legal para poder intervenir al respecto.

Como se mencionó en párrafos anteriores, en Argentina se aprobaron diversas leyes nacionales para proteger a las víctimas del delito a partir de la concreción de diferentes casos de inseguridad que posteriormente influyeron en la reforma del código penal, propiciando el ambiente para que el tema de la “inseguridad” pasara a formar parte de la agenda pública, debido al crecimiento exponencial de las tasas de delitos con respecto a los niveles de criminalidad históricos. La aparición de la figura de la víctima del delito en el escenario societal empezó a delinear los cambios que se sucederían en materia legislativa.

En el año 2004, un caso de gran resonancia y de conocimiento público, que movilizó a gran parte de la sociedad fue el de Axel Blumberg, joven secuestrado y asesinado. A tal efecto, se movilizaron más de cien mil personas para acompañar a su padre, Juan Carlos Blumberg, empresario del área metropolitana de Buenos Aires, cuyo hijo apareció muerto luego de un secuestro extorsivo.

En referencia a este suceso, Kessler (2011) explica que el acontecimiento trágico más significativo del período, por su impacto mediático, conmoción social y consecuencias políticas, fue el secuestro y posterior asesinato del joven Axel Blumberg.

A finales del mes de marzo del 2004 fue secuestrado Axel Blumberg, único hijo de Juan Carlos Blumberg, proveniente de una familia de clase media-alta de la localidad



de Vicente López de la provincia de Buenos Aires. El secuestro duró prácticamente una semana, sin que fuera conocido siendo que la noticia tomó estado público recién cuando la víctima del secuestro apareció muerta, luego del pago del rescate y de un frustrado operativo policial. Su padre Juan Carlos Blumberg comenzó a movilizarse ante el Congreso en reclamo de justicia y seguridad, sumándose a dicha convocatoria miles de familiares y víctimas del delito. Como resultado se modificaron algunas leyes y se endurecieron penas. A partir de este caso emergieron las víctimas y sus familiares como actores políticos.

En torno a la figura de su padre y la “Cruzada Axel” se produjeron las mayores manifestaciones de los últimos años, protagonizadas por sectores en general poco movilizados. Una de sus consecuencias, muestra Mercedes Calzado (2008, citada por Kessler, 2011), fue la utilización del clima de conmoción generalizada para lograr que se concretara rápidamente, casi sin deliberación, la promulgación de los proyectos legislativos de endurecimiento penal presentados con anterioridad al caso.

Después de una multitudinaria manifestación pública que tuvo lugar en la Ciudad de Buenos Aires en demanda de “mayor seguridad” se sancionaron una serie de reformas legislativas a nivel nacional en materia penal.

Sain (2011) relata que a la semana siguiente de la movilización encabezada por Blumberg, los bloques mayoritarios del oficialismo y casi toda la oposición parlamentaria aprobaron la Ley Nacional N° 25.882, mediante la cual se modificó el Código Penal elevando la condena para el robo agravado por el uso de armas, cuando ésta fuese un arma de fuego y penando el robo, aun cuando se cometiese usando armas de utilería y no se pueda acreditar su aptitud para el disparo. Unos días después, se sancionó la Ley Nacional N° 25.886 mediante la cual también se modificó el Código Penal en lo atinente a la tenencia y portación de armas de fuego, aumentando las escalas penales respectivas e introduciendo figuras delictivas y modalidades agravadas y atenuadas de portación de armas de fuego que, por cierto, implicaron la incorporación de tipos penales de peligro abstracto que estaban totalmente en concordancia con el reclamo punitivo blumberiano.

A fines de abril del año 2004, se aprobó la Ley Nacional N° 25.891 a través de la cual se regularon los servicios de comunicaciones móviles estableciéndose que la comercialización de dichos servicios sólo podría efectuarse mediante empresas legalmente autorizadas, es decir, prohibiéndose la actividad de revendedores, mayoristas y otros no autorizados, y penando la denominada clonación de teléfonos celulares y otras actividades relativas a su comercialización y uso.

A los pocos días, se sancionó la Ley Nacional N° 25.892 mediante la cual se endureció el régimen de libertad condicional, estableciéndose que la persona condenada a reclusión o prisión perpetua sólo pudiese pedir el beneficio cuando haya cumplido al menos 35 años de condena y fijando la improcedencia para la solicitud de dicho beneficio para aquellos que sean reincidentes o hayan cometido los llamados delitos aberrantes.

En mayo del 2004, se dicta la Ley Nacional N° 25.893, por la cual se estableció la reclusión o prisión perpetua para el autor de un delito contra la integridad sexual cuando la víctima resultase muerta. A mediados de agosto, a través de la Ley Nacional N° 25.928, se modificó el artículo 55 del Código Penal, permitiéndose la imposición de penas de hasta 50 años de prisión o reclusión.

Un fenómeno logra nacionalizarse cuando es seleccionado, procesado y proyectado por parte de actores participantes en instancias que producen sentidos y efectos en el nivel de la sociedad y la política nacional.

Galar (2018) hace mención a otro caso resonante en materia de inseguridad. El caso de Carolina Píparo<sup>6</sup>, desatado en el 2010 como derivación de un asalto que terminó con la muerte del hijo aún en gestación de la joven empleada pública embarazada, que acababa de retirar dinero de un banco, para realizar una operación inmobiliaria.

El caso se nacionalizó rápidamente ya que los medios masivos de comunicación realizaron una importante cobertura. Ante esta situación, los funcionarios públicos protagonizaron disputas y posteriormente, se articularon medidas de política pública orientadas a paliar la situación delictiva, en particular los robos en las inmediaciones de los bancos. El momento saliente, en este orden de cosas, fue la aprobación de la Ley Nacional N° 26.637<sup>7</sup> de seguridad bancaria que dispuso condiciones a la actividad vigente en todo el territorio nacional, estableciendo las medidas mínimas de seguridad que debían adoptar las entidades bancarias, entre la cuales se obligaba a las entidades a instalar

---

<sup>6</sup>En la mañana del 29 de julio de 2010, una salidera bancaria en la ciudad de La Plata conmocionó al país. Carolina Píparo, una mujer de 33 años y embarazada de ocho meses, fue asaltada por motochorros que pretendían robar el dinero que había extraído minutos antes para una operación inmobiliaria. Durante el asalto, Carolina recibió un disparo en la cara por el que debió ser internada y operada y que precipitó el nacimiento de su hijo, que a los pocos días finalmente murió. Si bien se trataba de una modalidad de robo repetida y en aumento por entonces, el asalto a Carolina Píparo se transformó en un caso “testigo” que obligó a modificar e incrementar las medidas de seguridad en los bancos y cuya resolución judicial abrió un debate y sentó un precedente, ya que el tribunal que condenó a los acusados consideró que la muerte de su bebé se trató de un homicidio y no de un “aborto inducido” por la agresión.

Fuente: Diario Infobae, 29 de julio 2020 Disponible en

<https://www.infobae.com/sociedad/policiales/2020/07/29/a-10-anos-del-asalto-a-carolina-piparo-el-caso-bisagra-que-cambio-la-seguridad-en-los-bancos-sigue-siendo-mi-obsesion-el-por-que-de-tanta-violencia/>

<sup>7</sup> Sancionada: Septiembre 29 de 2010 Y Promulgada de Hecho: Octubre 28 de 2010. Ver <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/170000-174999/174190/norma.htm>.

casetas o cabinas blindadas, a contar con sistemas de alarmas a distancia, a blindar tesoros para el atesoramiento de numerario y adoptar un servicio de policía adicional y de serenos, y también a disponer de iluminación nocturna.

El caso Píparo suscitó la conformación de públicos movilizados en las calles de La Plata y asimismo en las redes sociales. Acompañando al despliegue del caso, los familiares de las víctimas intervinieron públicamente en debates sobre la situación de inseguridad, la responsabilidad política sobre el problema y la efectividad de la justicia.

Otro hecho delictivo más actual que captó la atención de las autoridades estatales logrando una modificación en materia penal fue el asesinato de Micaela García<sup>8</sup>, una joven de la provincia de Entre Ríos de 21 años, militante del movimiento Evita e integrante del colectivo *Ni una menos* en dicha provincia, contra la violencia de género y por los derechos de las mujeres, quien fuera víctima de femicidio en manos de Sebastián Wagner, en abril del 2017.

A partir de ese asesinato se creó La Ley Nacional N° 27.499<sup>9</sup> denominada Ley Micaela, la cual establece la capacitación obligatoria en temáticas de género y violencia contra las mujeres, para todas las personas que se desempeñen en la función pública en todos sus niveles y jerarquías en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación. Se invitó a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a las provincias a adherir a la presente Ley (Art.10).

La finalidad desde el Estado Nacional era lograr su plena implementación a través de procesos de formación integral, los cuales aporten a la adquisición de herramientas que permitan identificar las desigualdades de género y elaborar estrategias para su erradicación a través de la capacitación obligatoria en la temática de género y violencia contra las mujeres, bajo la Ley Nacional N° 26.485<sup>10</sup> de protección integral a las mujeres, cuyo objetivo es la protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

---

<sup>8</sup> Micaela García, estudiante de Educación Física y militante del Movimiento Evita, desapareció el 1 de abril de 2017 tras salir de un local bailable y fue interceptada por un hombre con antecedentes por violaciones y que estaba en libertad condicional. El cuerpo de la joven fue hallado una semana después semi-enterrado entre pastizales cerca de la ruta nacional 12 en Gualaguay, y los forenses determinaron que había sido violada y estrangulada el mismo día en que había desaparecido. El Tribunal de Juicio y Apelaciones de Gualaguay condenó el 6 de octubre de 2017 a Sebastián Wagner a la pena de prisión perpetua por "abuso sexual con acceso carnal en concurso ideal con homicidio agravado por ser con alevosía, criminis causa y violencia de género". Diario Télam, 9 de agosto de 2020. Disponible en <https://www.telam.com.ar/notas/202008/500229-ollas-populares-para-recordar-a-la-militante-y-victima-de-femicidio-micaela-garcia.html>.

<sup>9</sup> Ley 27.499 sancionada el 19 de diciembre de 2018 Publicada en el Boletín Nacional del 10-Ene-2019.

<sup>10</sup> Ley 26.485 de protección integral a las mujeres. Sancionada el 11 Marzo de 2009.

Estos reclamos generalizados de las víctimas y/o familiares de las mismas radicaron en la decisión de interpelar al Estado mediante acciones colectivas que han cobrado visibilidad a través de los medios masivos de comunicación. Los casos mencionados anteriormente, transformaron dichas demandas en un problema que atañó a la sociedad para formar parte de la agenda pública. Lograron posicionarse como actores políticos con suficiente legitimidad para poder intervenir en debates públicos y disputar el sentido de las políticas públicas, cuyo resultado se vio reflejado en el tratamiento legislativo y la sanción posterior de normas jurídicas en materia penal en defensa de las víctimas del delito.

## **2. Ley Nacional No 27.372 de derechos y garantías de las personas víctimas de delito**

Continuando con la elaboración de Leyes Nacionales de asistencia a las víctimas del delito, durante la presidencia de Mauricio Macri se aprobó la Ley N° 27.372 de derechos y garantías de personas víctimas del delito, cuyo proyecto había sido presentado por el diputado Sergio Massa.

En el año 2016 el partido político del Frente Renovador encabezado por Sergio Massa, quién había sido intendente del Municipio de Tigre en los periodos 2007-2008 y 2009-2013 respectivamente, había impulsado un proyecto de ley para las víctimas del delito.

El 21 de junio del 2017 se aprobó por unanimidad el proyecto, convirtiéndose en Ley el régimen de Protección a las Víctimas del Delito y el 13 de julio de ese mismo año, el presidente Mauricio Macri promulgó la Ley N° 27.372 de derechos y garantías de las personas víctimas de delitos<sup>11</sup>.

En cuanto a los derechos que asisten a las víctimas, la legislación vigente las ubica en un rol interviniente y protagónico, desde donde el Estado debe proteger los intereses y las necesidades de las mismas, siendo su intervención necesaria para que estos derechos se hagan efectivos, a partir del conocimiento exhaustivo de las normas jurídicas, lineamientos, procedimientos y protocolos especializados que permitan brindar una atención con calidad y enfoque diferencial a cada clase de víctima, grupo o comunidad.

El objeto de la Ley Nacional N° 27.372 es dar mayor protagonismo a las víctimas de delito, desplazándolas del rol de testigo u observador, reconociendo y garantizando el

---

<sup>11</sup>La Ley 27.372 de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos fue publicada en el Boletín Oficial el 13 de julio de 2017 y reglamentada mediante el Decreto N° 421/2018 del 9 de mayo de 2018.

derecho al asesoramiento, asistencia, representación, protección, verdad, acceso a la justicia, tratamiento justo, reparación, celeridad y todos los demás derechos consagrados en la Constitución Nacional, como así también en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos de los que el Estado nacional es parte, demás instrumentos legales internacionales ratificados por ley nacional, las constituciones provinciales y los ordenamientos locales<sup>12</sup>.

Asimismo la ley establece y coordina las acciones y medidas necesarias para promover, hacer respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas, así como implementa los mecanismos para que todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar delitos y lograr la reparación de los derechos conculcados<sup>13</sup>.

A su vez la ley propone establecer recomendaciones y protocolos sobre los deberes y obligaciones específicos a cargo de las autoridades y de todo aquel que intervenga en los procedimientos relacionados con las víctimas de delito<sup>14</sup>.

Con respecto a la actuación de las autoridades deberán responder a tres principios fundamentales:

1) La intervención tiene que ser rápida, de forma inmediata y de ser posible con la mayor urgencia.

2) Su enfoque debe ser diferencial, atendiendo a las necesidades de las víctimas de acuerdo al grado de vulnerabilidad, en razón de la edad, género, etnia, preferencia u orientación sexual, discapacidad, condición socioeconómica u otras análogas.

3) La víctima no será tratada como responsable de la situación delictual, evitando su revictimización y molestias innecesarias.

Dentro de las leyes que tratan sobre las víctimas del delito, se encuentran aquellas que fueron creadas según el tipo de delito, entre las cuales se pueden enumerar las siguientes:

#### **a) Ley Nacional N° 24.417<sup>15</sup> de protección contra la violencia familiar**

---

<sup>12</sup> Cap. 2 art. 3 Inc. a

<sup>13</sup> Cap. 2 art.3 Inc. b

<sup>14</sup> Cap. 2 art 3 Inc. c

<sup>15</sup> Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/93554/norma.htm>

En materia de violencia familiar también se han elaborado leyes nacionales. En diciembre de 1994 fue sancionada y promulgada una Ley Nacional de protección contra la violencia familiar. El objeto de la misma es brindar protección contra la violencia familiar, a toda persona que sufriese lesiones o maltrato físico o psíquico por parte de alguno de los integrantes del grupo familiar, quien podrá denunciar estos hechos en forma verbal o escrita ante el juez con competencia en asuntos de familia y solicitar medidas cautelares conexas. A los efectos de esta ley se entiende por grupo familiar el originado en el matrimonio o en las uniones de hecho.

En el caso de que los afectados fuesen menores o incapaces, ancianos o discapacitados, los hechos deberán ser denunciados por sus representantes legales y/o el ministerio público. También estarán obligados a efectuar la denuncia los servicios asistenciales sociales o educativos, públicos o privados, los profesionales de la salud y todo funcionario público en razón de su labor. El menor o incapaz puede directamente poner en conocimiento de los hechos al ministerio público.

Es competencia del juez requerir un diagnóstico de interacción familiar efectuado por peritos de diversas disciplinas para determinar los daños físicos y psíquicos sufridos por la víctima, la situación de peligro y el medio social y ambiental de la familia. Pudiendo las partes involucradas solicitar otros informes técnicos.

Además el juez podrá adoptar, al tomar conocimiento de los hechos, motivo de la denuncia, las siguientes medidas cautelares:

- a) Ordenar la exclusión del autor, de la vivienda donde habita el grupo familiar;
- b) Prohibir el acceso del autor, al domicilio del damnificado como a los lugares de trabajo o estudio;
- c) Ordenar el reintegro al domicilio a petición de quien ha debido salir del mismo por razones de seguridad personal, excluyendo al autor;
- d) Decretar provisoriamente alimentos, tenencia y derecho de comunicación con los hijos.

#### **b) Ley Nacional N° 25.087 <sup>16</sup> delitos contra la integridad sexual**

Otra de las leyes nacionales de asistencia a las víctimas del delito, es la que trata sobre la integridad sexual que fue sancionada en abril del año 1999 y promulgada en mayo del mismo año.

---

<sup>16</sup> Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/55000-59999/57556/norma.htm>

El Código Penal, protege penalmente la integridad (o libertad) sexual del ser humano, es decir, el derecho a que toda persona humana tiene -por el solo hecho de serlo- de mantener relaciones y contactos sexuales sólo con quien desee, y a no tenerlas con quien no desee. Este derecho es una manifestación de la libertad individual de la persona humana, consagrada en la Constitución Nacional y en los Tratados de Derechos Humanos que tienen jerarquía constitucional.

Clasifica a los delitos contra la integridad sexual en:

a) Delitos contra la integridad (o libertad) sexual en general:

Dentro de este grupo están los siguientes delitos: abuso sexual simple; abuso sexual gravemente ultrajante; violación, también llamado abuso sexual agravado por acceso carnal violento. Hasta mayo de 1999, se consideraba que cometía estupro el que mantuviera contactos carnales con una menor de entre 12 y 15 años, aunque no hubiese empleado métodos de intimidación y la víctima no estuviera privada de la razón. Con la reforma de la ley 25.087 varió la tipificación del delito sexual. Desde entonces, la Justicia debe probar que el autor se aprovechó de la inmadurez sexual de una menor de entre 13 y 16 años. También debe acreditarse una "relación de preeminencia" del autor sobre la víctima "u otra circunstancia equivalente".

b) Delitos contra la integridad (o libertad) sexual de menores de edad. Dentro de este grupo están los siguientes delitos: promoción y facilitación de la corrupción sexual de menores; promoción y facilitación de la prostitución de menores. El art. 125 bis reprime la promoción y la facilitación de la prostitución de menores de 18 años, agravándose la penalidad cuando la víctima es menor de 13 años, por los medios utilizados o por la calidad del autor. El art. 127 bis reprime el tráfico de menores y mayores de 18 años para el ejercicio de la prostitución (llamado también delito de trata de blancas).

c) Delitos vinculados con la pornografía infantil.

Dentro de este grupo están los siguientes delitos: producción, publicación, distribución o exhibición de imágenes pornográficas en las que intervengan menores de 18 años (art. 128); organización de espectáculos pornográficos en vivo en los que intervengan menores de 18 años (art. 128); suministro de material pornográfico a menores de 14 años (art. 128); facilitación del acceso a menores de 14 años a espectáculos pornográficos (art. 128).

d) Delitos contra el pudor sexual.

Dentro de este grupo están los siguientes delitos: exhibiciones obscenas (art. 129, 1° párrafo) y exhibiciones obscenas en contra de menores de 18 años (art. 129, 2° párrafo).

e) Otros delitos sexuales.

En este grupo se encuentra el delito de secuestrar a una persona con el fin de menoscabar su integridad sexual, llamado delito de raptó (art. 130).

### **3. Modificación del Código Penal**

Prosiguiendo con la aprobación de leyes nacionales sobre la protección de las víctimas del delito en materia de abuso sexual hacia niñas/os y adolescentes fueron incorporadas al Código Penal en los últimos diez años las correspondientes leyes:

-La Ley N° 26.705<sup>17</sup> aprobada en el año 2011 la cual modifica el tiempo de prescripción para denunciar los delitos de abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes. Hasta ese entonces los delitos prescribían a los 12 años de haber ocurrido, aunque las víctimas fueran menores de edad. A partir de esta Ley, los 12 años comenzaron a contarse a partir de los 18 años, cuando la víctima llega a la mayoría de edad.

-La Ley N° 27.206<sup>18</sup> del año 2015 modifica el Código Penal respecto a la prescripción de los delitos sexuales y de trata, teniendo en cuenta los tiempos de la víctima para poder efectuar la denuncia.

Establece que se suspende la prescripción mientras la víctima sea menor de edad y hasta que habiendo cumplido la mayoría de edad formule por sí la denuncia o ratifique la formulada por sus representantes legales mientras sea menor de edad.

-La Ley N° 27.352<sup>19</sup> promulgada en el año 2017 modifica el artículo 119 del Código Penal con una tipificación de abuso sexual con el objetivo de

---

<sup>17</sup> Disponible en : <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/185000-189999/187773/norma.htm>

<sup>18</sup> Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/250000-254999/254759/norma.htm>

<sup>19</sup> Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=274739>



precisar las acciones que implican el delito de abuso sexual y de esta manera acotar la interpretación de los operadores judiciales.

-La Ley N° 27.455<sup>20</sup> del año 2018 determinó los delitos de abuso sexual en la infancia como delitos de instancia pública, antes de la modificación pertenecían a la instancia privada.

A partir de esta resolución el Estado debe investigar toda denuncia de abuso sin solicitar permiso o consentimiento a progenitores, tutores o encargados del menor.

En los abusos en adultos, continúa siendo de instancia privada.

#### **4. Ley Nacional N° 26.485<sup>21</sup> de protección integral a las mujeres**

La presente Ley Nacional fue promulgada en abril del año 2009 y tiene como finalidad la protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, promoviendo el desarrollo de políticas de carácter institucional.

Tiene por objeto promover y garantizar:

- a) La eliminación de la discriminación entre mujeres y varones en todos los órdenes de la vida;
- b) El derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia;
- c) Las condiciones aptas para sensibilizar y prevenir, sancionar y erradicar la discriminación y la violencia contra las mujeres en cualquiera de sus manifestaciones y ámbitos;
- d) El desarrollo de políticas públicas de carácter interinstitucional sobre violencia contra las mujeres;
- e) La remoción de patrones socioculturales que promueven y sostienen la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres;
- f) El acceso a la justicia de las mujeres que padecen violencia;
- g) La asistencia integral a las mujeres que padecen violencia en las áreas estatales y privadas que realicen actividades programáticas destinadas a las mujeres y/o en los servicios especializados de violencia.

---

<sup>20</sup> Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=315663>

<sup>21</sup> Disponible en : <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/150000-154999/152155/norma.htm>

A través de la misma se designa al Consejo Nacional de las Mujeres como organismo para efectivizar las disposiciones de la Ley, definiendo los lineamientos básicos para las políticas estatales.

Además se crea el Observatorio de Violencia contra las Mujeres y se definen los derechos básicos y garantías mínimas de los procedimientos.

### **5. Ley Nacional N° 26.061<sup>22</sup> de protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes**

Esta Ley Nacional fue sancionada en septiembre del año 2005 y promulgada en octubre del mismo año. Su objetivo es la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Los derechos aquí reconocidos están asegurados por su máxima exigibilidad y sustentados en el principio del interés superior del niño.

La Convención sobre los Derechos del Niño es de aplicación obligatoria en las condiciones de su vigencia, en todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que se adopte respecto de las personas hasta los dieciocho años de edad. Las niñas, niños o adolescentes tienen derecho a ser oídos y atendidos cualquiera sea la forma en que se manifiesten, en todos los ámbitos.

A los efectos de la presente Ley se entiende por interés superior de la niña, niño y adolescente la máxima satisfacción, integral y simultánea de los derechos y garantías reconocidas en esta Ley, debiéndose respetar:

- a) Su condición de sujeto de derecho;
- b) El derecho de las niñas, niños y adolescentes a ser oídos y que su opinión sea tenida en cuenta;
- c) El respeto al pleno desarrollo personal de sus derechos en su medio familiar, social y cultural;
- d) Su edad, grado de madurez, capacidad de discernimiento y demás condiciones personales;
- e) El equilibrio entre los derechos y garantías de las niñas, niños y adolescentes y las exigencias del bien común;
- f) Su centro de vida. Se entiende por centro de vida el lugar donde las niñas, niños y adolescentes hubiesen transcurrido en condiciones legítimas la mayor parte de su existencia.

---

<sup>22</sup>Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/110000-114999/110778/norma.htm>

## **6. Ley Nacional N° 26.842<sup>23</sup> de prevención y sanción de la trata de personas y asistencia a sus víctimas**

La Ley Nacional sobre asistencia a las víctimas de trata de personas fue sancionada y promulgada en diciembre del año 2012.

De acuerdo a esta ley, se entiende por trata de personas el ofrecimiento, la captación, el traslado, la recepción o acogida de personas con fines de explotación, ya sea dentro del territorio nacional, como desde o hacia otros países.

A los fines de esta ley se entiende por explotación la configuración de cualquiera de los siguientes supuestos, sin perjuicio de que constituyan delitos autónomos respecto del delito de trata de personas:

- a) Cuando se redujere o mantuviere a una persona en condición de esclavitud o servidumbre, bajo cualquier modalidad;
- b) Cuando se obligare a una persona a realizar trabajos o servicios forzados;
- c) Cuando se promoviere, facilitare o comercializare la prostitución ajena o cualquier otra forma de oferta de servicios sexuales ajenos;
- d) Cuando se promoviere, facilitare o comercializare la pornografía infantil o la realización de cualquier tipo de representación o espectáculo con dicho contenido;
- e) Cuando se forzare a una persona al matrimonio o a cualquier tipo de unión de hecho;
- f) Cuando se promoviere, facilitare o comercializare la extracción forzosa o ilegítima de órganos, fluidos o tejidos humanos.

El consentimiento dado por la víctima de la trata y explotación de personas no constituirá en ningún caso causal de eximición de responsabilidad penal, civil o administrativa de los autores, partícipes, cooperadores o instigadores.

A través de la misma se crea el Consejo Federal para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas, que funciona dentro del ámbito de la Jefatura de Gabinete de Ministros, con el fin de constituir un ámbito permanente de acción y coordinación institucional para el seguimiento de todos los temas vinculados a esta ley, que cuenta con autonomía funcional.

## **7. Modificaciones al Código Procesal Penal de la Nación**

---

<sup>23</sup>Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/205000-209999/206554/norma.htm>

La ley Nacional N° 27.372 modifica diversas normas del Código Procesal Penal de la Nación para adecuarlas a sus previsiones. Las modificaciones a las normas procesales permiten implementar el nuevo paradigma vinculado a la participación de las víctimas durante todo el procedimiento penal con un rol más protagónico y con voz propia frente a diversas decisiones de trascendencia.

Teniendo las víctimas la posibilidad de desestimar o remitir la denuncia a otra jurisdicción en la oportunidad del art. 180 del CPPN, como también a que se les notifiquen, a ser escuchadas ante la toma de decisiones sobre la libertad ambulatoria de la persona imputada, entre otros.

Se incorpora el derecho de toda persona con capacidad civil particularmente ofendida por un delito de acción pública a constituirse en parte querellante y como tal impulsar el proceso, proporcionar elementos de convicción, argumentar sobre ellos y recurrir con los alcances que en este Código se establezcan<sup>24</sup>. Cuando se trate de un incapaz, actuará por él su representante legal.

Cuando se trate de un delito cuyo resultado sea la muerte o la desaparición de una persona, podrá ejercer este derecho el cónyuge, el conviviente, los padres, los hijos y los hermanos de la persona muerta o desaparecida; si se tratara de un menor, sus tutores o guardadores, y en el caso de un incapaz, su representante legal.

Si el querellante particular se constituyera a la vez en actor civil, podrá así hacerlo en un solo acto, observando los requisitos para ambos institutos.

### **8. Creación del Centro de asistencia a las víctimas de delitos (CENAVID)**

En consonancia con la aprobación de Leyes Nacionales sobre la materia, la ley de derechos y garantías de las personas víctimas de delitos instruye a crear en el ámbito de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, el Centro de asistencia a las víctimas de delitos (CENAVID)<sup>25</sup>.

Su función primordial es la asistencia jurídica, psicológica y social con el objeto de brindar contención, orientación y acompañamiento a las víctimas de delitos de competencia federal en toda la extensión territorial del país y de competencia ordinaria de la Justicia Nacional con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pero también de manera coadyuvante, a las de delitos de competencia ordinaria de otras jurisdicciones.

---

<sup>24</sup> Cap. 4. Art 82

<sup>25</sup> Cap. 5 art.22

Para cumplir dicha tarea, la ley prevé que el CENAVID implemente servicios de urgencia fuera del horario de atención habitual para aquellos casos que requieran una intervención de carácter urgente y la elaboración de protocolos de actuación con los organismos de la seguridad y salud pública como demás instituciones para garantizar la protección, atención médica, hospedaje temporal y sostén alimenticio de las víctimas y sus familiares. A los efectos de garantizar el patrocinio y representación jurídica de las víctimas, el CENAVID deberá darle intervención al Ministerio Público de la Defensa, para lo cual la ley también crea veinticuatro cargos de Defensores Públicos de Víctimas, como también la posibilidad de suscribir convenios y demás mecanismos de colaboración con colegios profesionales y otras instituciones de la sociedad civil que se encuentren capacitados para brindar tal asesoramiento.

De acuerdo a la Ley N° 27.149 (Art.37) los Defensores Públicos de las Víctimas son los magistrados de la Defensoría General de la Nación que, según los fueros e instancias asignados, ejercen la función de la asistencia técnica y patrocinio jurídico de las víctimas de delitos en procesos penales, en atención a la especial gravedad de los hechos investigados y siempre que la limitación de recursos económicos o situación de vulnerabilidad hicieran necesaria la intervención del Ministerio Público de la Defensa.

El decreto reglamentario establece la creación de un número de teléfono de orientación y asistencia y en consecuencia, la línea 149 funciona durante las 24 horas los 365 días del año y es dirigida por el CENAVID.

El CENAVID tiene a su cargo la asistencia a las víctimas de delitos de competencia de la justicia federal en todo el país y en forma coadyuvante, la asistencia a las víctimas de delitos de competencia de la justicia ordinaria a requerimiento de las jurisdicciones locales.

Las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que ya cuentan con organismos o instituciones especializadas en la asistencia a las víctimas de delitos de competencia local evalúan su situación y, si fuese el caso, adoptan las medidas necesarias para dotarlos de suficiente estructura, capacitación y financiación<sup>26</sup>.

El CENAVID desarrolla las acciones a su alcance para colaborar en la creación de tales organismos, en aquellas provincias que no cuenten con ellos.

Para el cumplimiento de sus obligaciones en territorios provinciales, el CENAVID suscribe acuerdos de colaboración con los organismos o instituciones de atención a las

---

<sup>26</sup> Cap.5 art.23

víctimas que localmente se hayan creado. Si fuese necesario, el CENAVID podrá crear sedes propias<sup>27</sup>.

El CENAVID está dirigido por un director ejecutivo designado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, quien debe ser un profesional con reconocida trayectoria en la materia<sup>28</sup>.

El director ejecutivo, en el plazo más breve posible, somete a la aprobación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación el organigrama de la organización del CENAVID y el programa de acuerdos de colaboración y cooperación con organismos públicos, colegios profesionales, instituciones educativas o académicas u otras asociaciones y organizaciones de la sociedad civil que sean necesarios para el cumplimiento de esta ley.

## **9. Leves de la provincia de Buenos Aires de protección a las víctimas del delito**

En relación a las Leyes de la provincia de Buenos Aires sobre víctimas del delito se encuentran las siguientes:

I) Ley N° 12.569<sup>29</sup> y su modificatoria Ley N° 14.509, la cual tiene por objeto la protección contra la violencia familiar. La misma fue sancionada en diciembre del año 2000 y publicada en el boletín oficial en enero del año 2001.

De acuerdo a esta ley se entiende por violencia familiar a toda acción, omisión o abuso, que afecte la vida, la libertad, la seguridad personal, la dignidad, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, de una persona en el ámbito del grupo familiar, aunque no configure delito.

En cuanto al grupo familiar se refiere al originado en el matrimonio o en las uniones de hecho, incluyendo a los ascendientes, descendientes, colaterales y/o consanguíneos y a convivientes o descendientes directos de algunos de ellos.

La presente ley también se aplicará cuando se ejerza violencia familiar sobre la persona con quien tenga o haya tenido relación de noviazgo o pareja o con quien estuvo vinculado por matrimonio o unión de hecho.

También hace referencia acerca de quien está en condiciones de denunciar el hecho de violencia familiar en el precedente artículo.

---

<sup>27</sup>Cap.5 art.25

<sup>28</sup>Cap.5 art. 26

<sup>29</sup> Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-12569-123456789-0abc-defg-965-2100bvorpyel>

Las personas legitimadas para denunciar judicialmente son las integrantes del grupo familiar, sin necesidad del requisito de la convivencia constante y toda persona que haya tomado conocimiento de los hechos de violencia. La denuncia puede realizarse en forma verbal o escrita.

Cuando las víctimas fueran menores de edad, incapaces, ancianos o discapacitados que se encuentren imposibilitadas de accionar por sí mismas, estarán obligados a hacerlo sus representantes legales, los obligados por alimentos y/o el Ministerio Público, como así también quienes se desempeñan en organismos asistenciales, educativos, de salud y de justicia y en general, quienes desde el ámbito público o privado tomen conocimiento de situaciones de violencia familiar o tengan indicios de que puedan existir. La denuncia deberá formularse inmediatamente.

El Poder Ejecutivo arbitrará los medios y los recursos necesarios para el cumplimiento de los siguientes objetivos que demanda esta ley:

a) Articulación de las políticas de prevención, atención y tratamiento de las víctimas de violencia familiar.

b) Desarrollar programas de capacitación de docentes y directivos de todos los niveles de enseñanza, orientados a la detección temprana, orientación a padres y derivación asistencial de casos de abuso o violencia, así como a la formación preventiva de los alumnos.

c) Crear en todos los centros de salud dependientes de la Provincia, equipos multidisciplinarios de atención de niños y adolescentes víctimas y sus familias, compuestos por un médico infantil, un psicólogo y un asistente social con formación especializada en este tipo de problemáticas. Invitar a los municipios a generar equipos semejantes en los efectores de salud de su dependencia.

d) Incentivar grupos de autoayuda familiar, con asistencia de profesionales expertos en el tema.

e) Capacitar en todo el ámbito de la Provincia, a los agentes de salud.

f) Destinar en las comisarías personal especializado en la materia con equipos interdisciplinarios de abogados, psicólogos, asistentes sociales, médicos y asimismo establecer un lugar privilegiado a las víctimas.

g) Capacitar al personal de la Policía de la provincia de Buenos Aires sobre los contenidos de la presente ley, a los fines de hacer efectiva la denuncia.

h) Crear un programa de promoción familiar destinado a sostener en forma temporaria a aquellos padres o madres que queden solos a cargo de sus hijos a

consecuencia de episodios de violencia o abuso y enfrenten la obligación de reorganizar su vida familiar.

i) Generar con los municipios y las entidades comunitarias casas de hospedajes en cada comuna, que brinden albergue temporario a los niños, adolescentes o grupos familiares que hayan sido víctimas.

j) Desarrollar en todos los municipios servicios de recepción telefónica de denuncias, dotados de equipos móviles capaces de tomar contacto rápido con las familias afectadas y realizar las derivaciones correspondientes, haciendo un seguimiento de cada caso<sup>30</sup>.

II) Ley N°14.456 de Prevención, lucha y erradicación del delito de "Trata de Personas" y delitos conexos fue sancionada en 2012 y publicada en el Boletín Oficial en 2013. El objeto de la misma es adoptar medidas de prevención, la lucha y la erradicación tanto del delito de "trata de personas" como así también los delitos conexos, y la protección y asistencia para las víctimas y posibles víctimas, ya sea que su residencia y/o traslado se produzca dentro del territorio provincial, o que desde esta Provincia se detecten maniobras para trasladarlas fuera de la misma, dentro del territorio nacional o hacia el exterior. Asimismo, pretende fortalecer la acción del Estado Provincial y Municipal frente a este delito.

III) Ley provincial N° 15.232<sup>31</sup> fue promulgada y publicada en enero de 2021. Su objetivo es garantizar y asegurar a las personas humanas y/o jurídicas que individual o colectivamente fueran víctimas de presuntos hechos ilícitos que originen un proceso penal, el asesoramiento, asistencia jurídica, representación en el proceso y protección personal en todas las etapas procesales del mismo, en caso de petición expresa.

## **10. Acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad: Cien Reglas de Brasilia**

Si bien las Reglas de Brasilia no están dirigidas exclusivamente a las víctimas del delito, sino a toda persona en condición de vulnerabilidad, se considera importante hacer mención de las mismas debido a que describe una serie de medidas a tomar por las

---

<sup>30</sup> Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-14453-123456789-0abc-defg-354-4100bvorpyel/actualizacion>

<sup>31</sup> Disponible en: <https://normas.gba.gob.ar/documentos/xk2XYoIA.html>



autoridades del Estado para dar tratamiento a las víctimas y a la población en general cuando toman contacto con el sistema de justicia.

Las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad han sido aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana en marzo de 2008<sup>32</sup>. La Corte Suprema de Justicia de la Nación adhirió a ellas a través de la Acordada N° 5, de fecha 24 de febrero de 2008<sup>33</sup>.

Se consideran personas en condición de vulnerabilidad a aquellas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Las causas de vulnerabilidad pueden estar asociadas a la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico.

En relación a la edad, se considera niño, niña y adolescente a toda persona menor de dieciocho años, salvo que haya alcanzado antes la mayoría de edad en virtud de la legislación nacional aplicable. Todo niño, niña y adolescente debe ser objeto de una especial tutela por parte de los órganos del sistema de justicia en consideración a su desarrollo evolutivo.

El envejecimiento también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia.

Se entiende por discapacidad la deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social. Se procurará establecer las condiciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema de justicia incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación.

---

<sup>32</sup> XIV Cumbre Judicial Iberoamericana Brasilia, 4 a 6 de marzo de 2008.

<sup>33</sup> Resolución PGN N° 58/09 –de Brasilia sobre Acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Reglas Corte Suprema de Justicia de la Nación, Acordada 5/09

Respecto de la pertenencia a comunidades indígenas, se encuentran en condición de vulnerabilidad cuando ejercitan sus derechos ante el sistema de justicia estatal. En este sentido, se promueven condiciones destinadas a posibilitar que las personas y los pueblos indígenas puedan ejercitar con plenitud tales derechos ante dicho sistema de justicia, sin discriminación alguna que pueda fundarse en su origen o identidad indígena. Los poderes judiciales asegurarán que el trato que reciban por parte de los órganos de la administración de justicia estatal sea respetuoso con su dignidad, lengua y tradiciones culturales. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en la Regla 48 sobre las formas de resolución de conflictos propios de los pueblos indígenas, propiciando su armonización con el sistema de administración de justicia estatal.

A efectos de las Reglas de Brasilia, se considera víctima a toda persona física que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal, incluida tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término víctima también podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o a las personas que están a cargo de la víctima directa. Se considera en condición de vulnerabilidad aquella víctima del delito que tenga una relevante limitación para evitar o mitigar los daños y perjuicios derivados de la infracción penal o de su contacto con el sistema de justicia, o para afrontar los riesgos de sufrir una nueva victimización. La vulnerabilidad puede proceder de sus propias características personales o bien de las circunstancias de la infracción penal. Destacan a estos efectos, entre otras víctimas, las personas menores de edad, las víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar, las víctimas de delitos sexuales, los adultos mayores, así como los familiares de víctimas de muerte violenta. En este sentido, se alienta la adopción de aquellas medidas que resulten adecuadas para mitigar los efectos negativos del delito (victimización primaria). Asimismo se procura que el daño sufrido por la víctima del delito no se vea incrementado como consecuencia de su contacto con el sistema de justicia (victimización secundaria).

Y también se procura garantizar en todas las fases de un procedimiento penal, la protección de la integridad física y psicológica de las víctimas, sobre todo a favor de aquéllas que corran riesgo de intimidación, de represalias o de victimización reiterada o repetida, cuando una misma persona es víctima de más de una infracción penal durante un periodo de tiempo. También puede resultar necesario otorgar una protección particular a aquellas víctimas que van a prestar testimonio en el proceso judicial. Se prestará una especial atención en los casos de violencia intrafamiliar, así como en los momentos en que sea puesta en libertad la persona a la que se le atribuye la comisión del delito.

En los casos de migración y desplazamientos internos, el deslizamiento de una persona fuera del territorio del Estado de su nacionalidad puede constituir una causa de vulnerabilidad, especialmente en los supuestos de los trabajadores migratorios y sus familiares. Se considera trabajador migratorio a toda persona que vaya a realizar, realice o haya realizado una actividad remunerada en un Estado del que no sea nacional. Asimismo, se reconocerá una protección especial a los beneficiarios del estatuto de refugiado conforme a la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, así como a los solicitantes de asilo. También pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad los desplazados internos, entendidos como personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida.

También la pobreza constituye una causa de exclusión social, tanto en el plano económico como en los planos sociales y culturales, y supone un serio obstáculo para el acceso a la justicia, especialmente en aquellas personas en las que también concurre alguna otra causa de vulnerabilidad. En estos casos, se promoverá la cultura o alfabetización jurídica de las personas en situación de pobreza, así como las condiciones para mejorar su efectivo acceso al sistema de justicia.

Respecto del género, la discriminación que la mujer sufre en determinados ámbitos supone un obstáculo para el acceso a la justicia, que se ve agravado en aquellos casos en los que concurra alguna otra causa de vulnerabilidad.

Se entiende por discriminación contra la mujer toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

Se considera violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado, mediante el empleo de la violencia física o psíquica. Se impulsarán las medidas necesarias para eliminar la discriminación contra la mujer en el acceso al sistema de justicia para la tutela de sus derechos e intereses

legítimos, logrando la igualdad efectiva de condiciones. Se prestará una especial atención en los supuestos de violencia contra la mujer, estableciendo mecanismos eficaces destinados a la protección de sus bienes jurídicos, al acceso a los procesos judiciales de manera ágil y oportuna.

Por su parte, la pertenencia a minorías, también puede constituir una causa de vulnerabilidad. La pertenencia de una persona a una minoría nacional o étnica, religiosa y/o lingüística, implica respetar su dignidad cuando tenga contacto con el sistema de justicia.

Para finalizar con lo publicado en este documento se puede mencionar otro aspecto importante referido a los actores del sistema de Justicia, destinatarios del contenido de las Reglas de Brasilia, entre los cuales se describen los siguientes:

- a) Los responsables del diseño, implementación y evaluación de políticas públicas dentro del sistema judicial.
- b) Los Jueces, Fiscales, Defensores Públicos, Procuradores y demás servidores que trabajan en el sistema de Administración de Justicia de conformidad con la legislación interna de cada país.
- c) Los Abogados y otros profesionales del Derecho, así como los Colegios y Agrupaciones de Abogados.
- d) Las personas que desempeñan sus funciones en las instituciones de Ombudsman.
- e) Policías y servicios penitenciarios.
- f) Todos los operadores del sistema judicial y quiénes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

Como se ha descrito a lo largo de este capítulo, existe una amplia legislación a nivel nacional y provincial sobre los derechos que asisten a las víctimas del delito, dando mayor protagonismo e intervención durante el proceso penal, garantizando un trato digno y respetuoso, y teniendo en cuenta el estado de vulnerabilidad según su edad, género, situación económica, nacionalidad, discapacidad y cultura.

Es obligación de los Estados actuar en consecuencia para que se cumplan estos derechos emanados de los organismos convocados para tal fin, para mitigar los efectos del daño ocasionado por el delito del cual fueron víctimas. El Estado debe garantizar a través de sus políticas públicas que los derechos de las personas víctimas del delito y en especial los que se encuentran en condición de vulnerabilidad sean cumplidos y asimismo,

bregar para que puedan acceder de manera efectiva al sistema de justicia, además de contribuir para que disminuyan las desigualdades sociales.

La intervención del Estado en relación a la asistencia de las víctimas del delito debe incluir no sólo lo concerniente a la aplicación y promoción de las políticas públicas sino también a quiénes las ejecutan. Mejorar las condiciones de acceso a la justicia, incorporando las recomendaciones de los Organismos Internacionales incluidas las Cien Reglas de Brasilia es primordial para mitigar los efectos ocasionados en las víctimas por los delitos y evitar su re victimización.

## **SEGUNDA PARTE**

### **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

## **1. Planteo del problema y objetivos**

La presente investigación tiene como finalidad analizar las políticas públicas implementadas por el Municipio de Tigre en relación a la asistencia de las víctimas del delito, proponiéndose dar respuesta a los siguientes interrogantes:

¿Cómo se implementaron las políticas públicas diseñadas por el Estado Municipal de Tigre para asistir a las víctimas del delito durante los años 2010-2020? ¿Cómo fueron los procesos de planificación, elaboración y ejecución de las mismas? ¿En qué medida las políticas públicas satisfacen las necesidades de las víctimas del delito? ¿Cómo se articula su formulación con la legislación vigente para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas y el ejercicio pleno de sus derechos?

A partir de estos interrogantes se formula el siguiente objetivo general:

-Analizar las políticas públicas desarrolladas e implementadas por el Estado Municipal de Tigre, para asistir a las víctimas del delito y su articulación con la legislación vigente, durante el periodo 2010-2020.

Los objetivos específicos se plantean a continuación:

- Describir los conceptos de víctima, delito, Estado y políticas públicas.
- Identificar las políticas públicas implementadas en el Municipio de Tigre sobre las víctimas del delito.
- Analizar los mecanismos de asistencia social, psicológica y terapéutica hacia las víctimas de delitos propuestos por el Municipio de Tigre
- Evaluar la pertinencia de la elaboración y aplicación de políticas públicas de asistencia a las víctimas del delito en el Municipio de Tigre en relación a la legislación vigente.
- Comprender cómo se articulan las políticas públicas de asistencia a las víctimas implementadas por el estado Municipal de Tigre con las necesidades y reclamos de las víctimas.

## **2. Hipótesis**

Las políticas públicas de asistencia a las víctimas del delito llevadas a cabo por el Municipio de Tigre resultan insuficientes para proteger los derechos de todas las víctimas del delito ratificados en las legislaciones tanto nacionales como provinciales y explicitadas en la Declaración de las Cien Reglas de Brasilia.

## **3. Perspectiva metodológica**

Para la presente tesis de maestría se utilizaron diferentes abordajes metodológicos, con valoraciones cuantitativas y cualitativas, en función de los objetivos planteados.

Desde el campo de las ciencias sociales la línea de trabajo seleccionada se ubica en el marco del constructivismo o enfoque interpretativo. La perspectiva interpretativa se centra en la comprensión del significado de las acciones de los actores sociales, sobre todo de los hombres y sus instituciones, buscando interpretar lo que va captando activamente (Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista, 2006).

Se tomaron para este trabajo de investigación los aportes de lo que Natalio Kisnerman (1998) desde el trabajo social denomina epistemología “transdisciplinaria constructorista”, enfoque que desmitifica la objetividad, la verdad, la neutralidad ideológica y la apoliticidad, y remite a los intercambios que se dan entre personas situadas histórica y culturalmente en una sociedad dada, en donde lo social precede a lo individual, el conocimiento es producto de los intercambios relacionales y la realidad no existe independientemente del sujeto cognoscente.

El autor plantea deconstruir una situación para poder identificar como se fue construyendo el problema y de qué manera los preconceptos, las representaciones dificultan la reconstrucción de una situación superadora. Analizar las situaciones problemas para lograr reconstruirlas con los actores con el objeto de transformar es realidad en una situación nueva.

Para ello es necesario interpretar el discurso de los sujetos con la finalidad de identificar lo que necesita ser transformado. Resultando fundamental la intervención de los mismos para la construcción social de la realidad y del conocimiento científico.

#### **4. Tipo de Investigación**

Para poder cumplir con los objetivos planteados en esta investigación, se ha procedido a aplicar un diseño metodológico con un enfoque cualitativo, fundamentado en un proceso inductivo, para ir desde lo particular a lo general y aplicar diferentes herramientas que permitan la construcción de datos sobre el tema en cuestión y contrastarlos con los casos de estudio.

Para la presente tesis, se optó por una metodología tipo exploratoria en principio, teniendo en cuenta que los estudios exploratorios se efectúan, habitualmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiada o que no ha sido abordado antes. El interés radica en comenzar a conocer la temática, familiarizarse con ella y precisar mejor la problemática presentada.



En el transcurso de la investigación se empleó el modelo descriptivo, donde el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. En palabras de Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014), se miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así, valga la redundancia, describir lo que se investiga.

## **5. Muestreo**

La muestra poblacional incluyó a funcionarios del Municipio de Tigre encargados de la política de asistencia a las víctimas para conocer como llevan a cabo su gestión y también a víctimas de diferentes delitos con domicilio en Tigre para obtener información sobre sus experiencias en cuanto al tratamiento recibido desde las autoridades del Municipio al momento de la concreción del delito.

El tipo de muestreo fue no probabilístico, intencional, seleccionando casos típicos o informantes claves, siguiendo los criterios de adecuación, oportunidad, pertinencia y disponibilidad de los informantes.

Los contactos con los funcionarios públicos se realizaron a través de previos llamados telefónicos a las instituciones y en cuanto a las víctimas por contactos profesionales y derivaciones de conocidos. Las entrevistas fueron realizadas a cuatro funcionarios y a diez víctimas de diferentes delitos.

## **6. Recolección de datos**

Se emplearon entrevistas semi-estructuradas, ya que de antemano se contaba con una lista de preguntas que se formularon al momento de entrevistar tanto a funcionarios como a las víctimas de delitos.

En las entrevistas a los funcionarios públicos, en su orientación, se consideraron los ejes de formulación, implementación y evaluación de una política pública, los derechos emanados de la Constitución, en las leyes provinciales y nacionales de protección a las víctimas, como así también en las declaraciones de las Cien Reglas de Brasilia.

En cuanto a las víctimas la formulación de las preguntas se basó en el tratamiento brindado por los funcionarios al momento del hecho delictivo, durante y posteriormente al mismo, como así también las consecuencias ocasionadas por el delito en las víctimas.

Las técnicas cualitativas de recolección de datos como las entrevistas resultan fundamentales para recabar información de actores claves, ya que uno de los propósitos de la investigación es analizar la perspectiva de los actores sociales involucrados, desde una mirada constructivista donde las víctimas a través de sus relatos proveen el conocimiento de sus vivencias en la atención recibida por las autoridades municipales de Tigre.

Al tratarse de un grupo pequeño de entrevistados, sus resultados no pueden emplearse para generalizar información, pero sí para aplicar como análisis de esta gestión en particular que pueda servir como referencia para otras investigaciones.

## **7. Análisis de datos**

Para realizar el análisis de los datos se procedió a identificar, relacionar y describir el contexto y las variables utilizando diferentes recursos e instrumentos como entrevistas, análisis de casos y revisión de documentos.

Se determinó como unidad de análisis a las políticas públicas o programas de gobierno sobre asistencia a las víctimas del delito que, con su debida asignación presupuestaria se implementaron en el Municipio de Tigre durante el periodo 2010-2020.

En primer lugar, se ha efectuado una revisión bibliográfica para realizar un análisis de la misma desde la legislación provincial, nacional e internacional (100 Reglas de Brasilia).

La metodología no solo estuvo adaptada a los objetivos sino adecuada a la accesibilidad de los datos.

Si bien se han encontrado estudios sobre la gestión pública en seguridad ciudadana de otros municipios como San Isidro<sup>34</sup> y Hurlingham<sup>35</sup> que sirvieron de guía para este trabajo en cuanto a los parámetros de la investigación, sin embargo esta tesis de maestría

---

<sup>34</sup> Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1469>

<sup>35</sup> Disponible en: [http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/tesis\\_maestria\\_sobre\\_seguridad\\_ciudadana.pdf](http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/tesis_maestria_sobre_seguridad_ciudadana.pdf)

presenta un contexto diferente como cualquier distrito que no se puede comparar a otro, requiriendo un enfoque particular.

La investigación no se limitó a la mera recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen en este caso entre la gestión pública llevada a cabo por el Municipio de Tigre y los derechos de las víctimas del delito emanada de la legislación vigente.

Se recogieron datos basados en el supuesto esgrimido por las víctimas del delito donde el Estado se encuentra ausente al momento de brindar asistencia y de esta manera poder exponer, resumir y analizar cuidadosamente los resultados, a fin de extraer conclusiones significativas que contribuyan al conocimiento y/o resolución del problema bajo consideración.

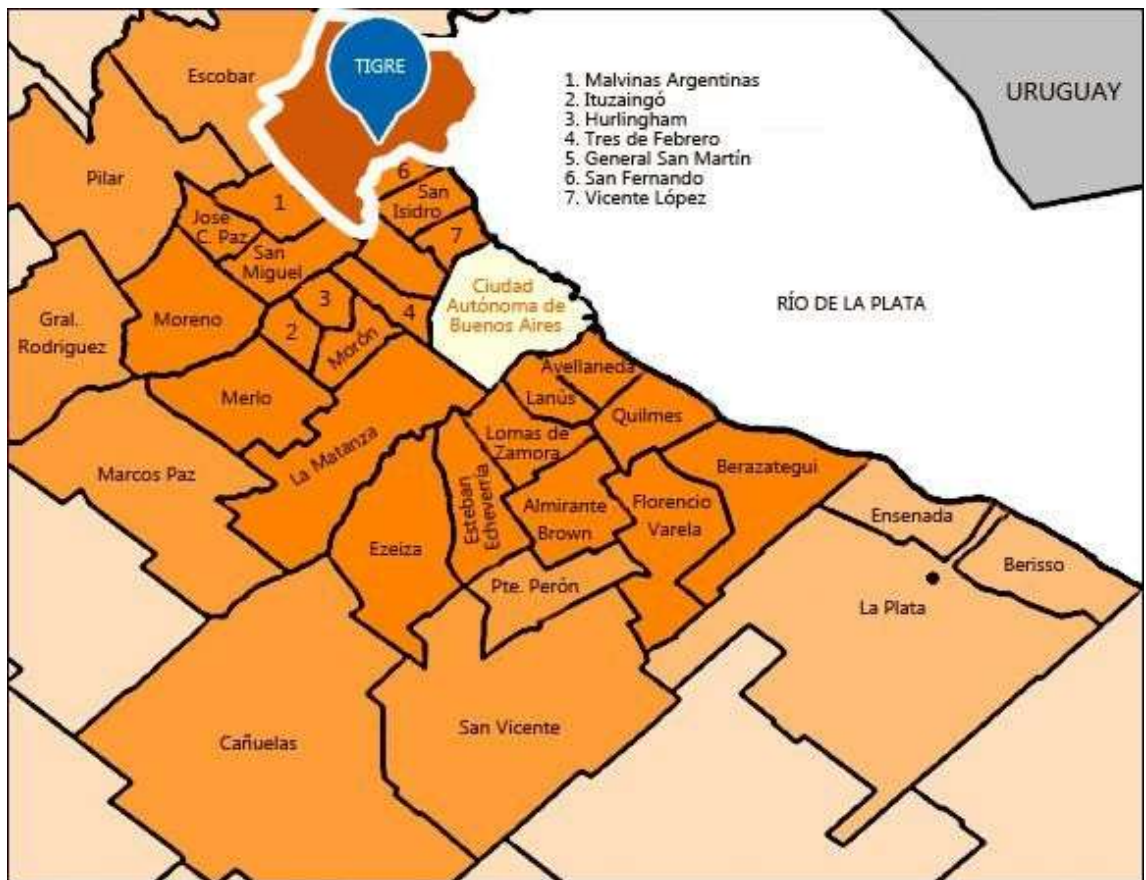
**TERCERA PARTE**

**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## CAPÍTULO IV: POLÍTICA Y GESTIÓN PÚBLICA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO EN EL MUNICIPIO DE TIGRE

### **1. Sistema de Protección Ciudadana en el Municipio de Tigre**

El Municipio de Tigre<sup>36</sup> es uno de los pioneros en materia de política pública de seguridad ciudadana, desde el año 2008 ha realizado una importante inversión de recursos en la inclusión de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación a los fines de prevenir, principalmente el delito callejero.



Dicha política se presenta oficialmente como una forma de gestionar el tema de la seguridad ciudadana desde el paradigma de la prevención, impulsando la inversión en tecnología como herramienta que permite abordar sistémicamente las demandas

<sup>36</sup> Tigre es uno de los 135 partidos que componen la provincia de Buenos Aires y se extiende en la zona norte del conurbano bonaerense, a poco más de 30 km de la capital del país, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Limita con los partidos de San Fernando, San Isidro, San Martín, San Miguel, Malvinas Argentinas y Escobar. Según datos del Censo 2010, la población del partido ascendía a 380.709 habitantes. Se estima que esa cifra ha superado actualmente los 400.000.

ciudadanas por mayor seguridad. A través de la Ordenanza 2860/07<sup>37</sup> se determinó la creación de la Secretaría de Protección Ciudadana promovida por el jefe comunal en ese momento, Sergio Massa.

Desde el punto de vista tecnológico la actividad se apoya en un convenio celebrado con la Universidad Tecnológica Nacional (Regional General Pacheco) por el que ésta brinda su apoyo y dirección para los programas informáticos.

En sus comienzos La Secretaría de Protección Ciudadana se encontraba en el centro de la ciudad de El Talar, sobre Hipólito Irigoyen y Pasteur, siendo inaugurada en febrero de 2008. Posteriormente fue trasladada a la calle Lisandro de la Torre 2500 de la localidad de Troncos del Talar.

En el mencionado edificio funciona el Centro de Operaciones Tigre (COT) donde se centraliza toda la información operativa del cuerpo motorizado de las diversas policías que actúan en Tigre, ambulancias del Sistema de Emergencias Tigre (SET) móviles de tránsito, autobombas de bomberos, cuya información es obtenida a través de un Sistema Informatizado de Posicionamiento Global (GPS).



<sup>37</sup>Ordenanza 2860/07seccion VI- Disponible en:  
[http://servicios.tigre.gov.ar/digesto/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7481&Itemid=234](http://servicios.tigre.gov.ar/digesto/index.php?option=com_content&view=article&id=7481&Itemid=234)  
<https://estrucplan.com.ar/datos-generales-43/>.

Desde el año 2007 hasta el 2013 la gestión del Municipio de Tigre<sup>38</sup> fue llevada a cabo por el intendente Sergio Massa como representante en ese entonces, del partido Frente para la Victoria. Entre los años 2008 y 2009 Massa solicitó licencia como autoridad máxima del municipio para asumir como jefe de gabinete de Néstor Kirchner, tomando su lugar provisoriamente Julio Zamora hasta abandonar la jefatura.

Sergio Massa regresó al cargo de Intendente hasta el año 2013 momento en que presenta su renuncia para asumir como diputado nacional por el Frente Renovador partido del cual es fundador. En su reemplazo quedó nuevamente Julio Zamora. El 25 de octubre del 2015, Zamora fue electo intendente de Tigre en las elecciones generales, cargo que asumió y ejerce desde el 7 de diciembre de 2015 por el partido Frente Renovador.

## **2. La tecnología como servicio de asistencia a las víctimas del delito en el Municipio de Tigre**

Como política pública dirigida a la asistencia de las víctimas del delito, el Municipio de Tigre creó la Subsecretaría de Asistencia a la Víctima dependiente de la Secretaría de Protección Ciudadana de la Municipalidad de Tigre.

El Centro de Operaciones Tigre (COT) es el eje del Sistema de Protección Ciudadana, un moderno programa integral que ha permitido según las autoridades municipales disminuir de manera significativa los índices de delitos y accidentes en cada uno de los barrios y localidades del partido.

A través del monitoreo de las más de 1600 cámaras de video vigilancia instaladas en toda la extensión del distrito y el patrullaje de los más de 100 móviles municipales que circulan por todas sus calles y vías navegables, desde el COT se cuenta con una amplia visión de lo que sucede en todo el territorio, permitiendo al Municipio actuar con celeridad ante cualquier situación que exija la intervención de sus agentes o de las distintas fuerzas de seguridad.

Según estadísticas suministradas por la Provincia de Buenos Aires en los años 2012 y 2019 en cuanto al porcentaje de personas detenidas, el Departamento Judicial de San Isidro al cual pertenece el Municipio de Tigre se encuentra en cuarto lugar, siendo los delitos más imputados, en primer lugar, los relacionados contra la propiedad privada, en segundo lugar, contra la persona y en tercer lugar contra la integridad sexual<sup>39</sup>.

---

<sup>38</sup> Ver Datos Gestión Tigre <https://datos.tigre.gob.ar/home>

<sup>39</sup> Ver Anexo, pp.127-130.

Desde el Municipio de Tigre entienden a la protección ciudadana no solo como el combate al delito, sino que engloba al mismo tiempo la prevención de accidentes, la atención de las emergencias y la convivencia en un marco de respeto a las normas.

El sistema de seguridad del Municipio cuenta con policía comunal, integrada por agentes del COT (Centro de Operaciones Tigre) quienes trabajan coordinadamente con efectivos de todas las fuerzas de seguridad, como la Unidad de Policía de Prevención Local, la Policía de la Provincia de Buenos Aires, la Prefectura Naval Argentina y la Gendarmería Nacional, Bomberos Voluntarios, Tránsito, Defensa Civil y el Sistema de Emergencias Tigre.

En cuanto a las cámaras de video vigilancia, según el informe de gestión de los periodos 2013-2019 publicado por el Municipio, cuentan con más de 1600 dispositivos, entre cámaras fijas y domos (cámaras que giran 360°), monitoreando cada rincón del partido, las 24 horas del día, los 365 días del año.

El anillo de fibra óptica que poseen garantiza la conectividad del sistema, la calidad de las imágenes y la agilidad de la transmisión, permitiendo acceder a las imágenes en tiempo real, grabar el material y archivarlo durante 30 días para colaborar con la tarea de las fiscalías ante un delito.

Dentro de los otros dispositivos que ofrece el municipio se encuentran los Tótems de Seguridad Inteligente (TSI) instalados en las plazas y espacios públicos del distrito permitiendo una comunicación directa entre los vecinos y el COT en caso de emergencias o de hechos delictivos. Estos dispositivos están equipados con un pulsador y un intercomunicador que se enlaza de inmediato con la central. Luego de ser activado, el lugar empieza a ser visualizado por la cámara más cercana y, según el tipo de emergencia, se activan diferentes protocolos.

En lo que respecta a los móviles del COT, son más de cien móviles que patrullan en forma permanente las calles y vías navegables del distrito. La flota incluye camionetas 4x4, embarcaciones, cuatriciclos, motos de agua y vehículos militares de marca Unimog. Están equipados con balizas electrónicas, sirenas, sistema de radiocomunicación, GPS, cámaras con audio y desfibriladores automáticos.

Otro de los dispositivos con el que cuenta el Municipio son los drones. Desde el Municipio se autodenominan pioneros en América Latina en la utilización de vehículos aéreos no tripulados, tanto para tareas de control de tránsito y multitudes como para situaciones de emergencia y de protección ambiental.



El COT dispone de una flota de cuadricópteros telecomandados o “drones”, que tienen múltiples aplicaciones en la seguridad pública y en el combate de incendios y otras emergencias que exijan una respuesta por parte de Defensa Civil.

Para hacerse presente en el lugar de la emergencia, el COT dispone de una unidad móvil completamente equipada desde donde puede coordinar todos los esfuerzos necesarios en línea con la sede central para atender situaciones producidas en grandes aglomeraciones y eventos multitudinarios.

A lo anteriormente descrito se suma un sistema de reconocimiento facial, cuyo programa de software actúa mediante cámaras fijas digitales, instaladas en las terminales de transporte público (incluida la estación fluvial) y otros puntos estratégicos del distrito. Esta tecnología permite cotejar las imágenes obtenidas con rostros de personas sobre las que pesa algún pedido de captura o que están denunciadas como “desaparecidas”. En caso que la comparación resulte positiva y la persona sea identificada, se activa una alarma en el COT y se informa inmediatamente a las fuerzas de seguridad. Junto a este programa se encuentra el sistema de análisis de comportamiento, el cual emplea una plataforma de video analítico y cámaras IP o de red, que permite optimizar la eficiencia en la vigilancia, al detectar comportamientos anormales, tanto de personas como de tránsito vehicular, en escenarios o contextos específicos, como por ejemplo, estaciones de tren, zonas bancarias, accesos a rutas y autopistas, calles y parques públicos.

Otra incorporación al sistema de seguridad desde el Municipio es el laboratorio de imágenes criminológicas, cuyos registros de todas las cámaras son almacenados durante treinta días y el COT recibe mensualmente más de cuatrocientas solicitudes de imágenes de video por parte del Poder Judicial. Para ello cuenta con un laboratorio forense, donde es posible analizar y mejorar las imágenes antes de enviarlas a los tribunales o a la policía. Asegurando las pruebas necesarias para solucionar más de un 86% de los casos, pudiendo resolver escenarios tales como intrusiones de propiedad, merodeos en espacios públicos y objetos abandonados en la vía pública, entre otros.

Otro sistema disponible es el denominado “Bus.Ca.Do.R.”, el cual consiste en un sistema de Búsqueda con Cámaras de Dominios Robados que se compone de veinte cámaras digitales que controlan los accesos del Municipio y permiten detectar el ingreso de vehículos con pedido de secuestro, gracias a un software de lectura de patentes en tiempo real. La detección activa una alarma en el COT y lleva al seguimiento mediante las cámaras de videovigilancia y la intervención de los móviles de seguridad.

El propósito del Municipio de Tigre es alentar una política de puertas abiertas y contacto cotidiano entre los jefes de las comisarías, los funcionarios públicos y los vecinos, sumado a esto la creación de fiscalías temáticas especializadas para delitos vinculados con el narcotráfico y la violencia de género, con la finalidad de descentralizar la justicia y la búsqueda de una mayor proximidad vecinal.

En cuanto a los delitos de narcotráfico el Municipio implementó un sistema multicanal bajo la consigna “DROGA NO” para que se puedan realizar denuncias anónimas relacionadas con el narcotráfico. El mencionado sistema está integrado de una línea telefónica gratuita, un portal web, correos electrónicos, redes sociales y mensajes de texto. La línea telefónica gratuita es la siguiente: 0800-122-DROGA-NO, según el informe de gestión del Municipio ha probado ser de gran utilidad y ha permitido la detención de numerosas personas involucradas en casos de venta de drogas. También se pueden ingresar denuncias y adjuntar archivos utilizando un formulario.

En cuanto al presupuesto aprobado por el Concejo Deliberante del Municipio de Tigre y destinado a la Secretaría de Protección Ciudadana, en el año 2019 era del 7,3 % (\$ 680,361,645.28) y en 2020 se incrementó al 9%. (1.258.624.753,25)<sup>40</sup> no habiendo registros de años anteriores.

En relación a las estadísticas del delito en Tigre al consultar con el Secretario de Protección Ciudadana, Eduardo Feijoo refiere que el Municipio no cuenta con esa información, debiendo solicitarla a la Procuración ya que son las fiscalías las que reciben las denuncias con los delitos cometidos.

Desde el Municipio promovieron la creación de una fiscalía temática especializada en violencia contra las mujeres, la primera en su tipo en la provincia de Buenos Aires, y dotaron a las fuerzas de seguridad de la logística y los elementos tecnológicos imprescindibles para que puedan cumplir cabalmente con su función y colaboren como auxiliares de la justicia en cada una de las diligencias, investigaciones y procedimientos que les sean requeridos por el Ministerio Público.

El 2 de junio de 2020 en Tigre se inauguró un Centro de Acceso a la Justicia (CAJ)<sup>41</sup> que si bien depende de la provincia de Buenos Aires, trabajan articuladamente

---

<sup>40</sup> Disponible en :<https://datos.tigre.gob.ar/dashboards/20801/presupuesto-2019/>

<sup>41</sup> Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/novedades/detalle/1117>

con el Municipio de Tigre con el objetivo de brindar asesoramiento jurídico y atención legal primaria a la comunidad de forma gratuita.

El CAJ brinda servicios de atención integral y asesoramiento en temas vinculados a la seguridad social, familia, vivienda, trabajo, discapacidad, violencia de género y servicios públicos, entre otros. Está compuesto por profesionales del derecho, psicología y personal administrativo.

En octubre de 2021 se creó otro Centro de Acceso a la Justicia en Tigre, en la localidad de General Pacheco en la calle Córdoba n° 625.

Actualmente, el Centro de Acceso a la Justicia cuenta con una sede en cada provincia del país y en los principales municipios del Gran Buenos Aires. El objetivo es garantizar los derechos de cada ciudadano del territorio nacional, ofreciendo contención, respuesta y acompañamiento a víctimas de delitos, así como el servicio de mediación penal.

En síntesis, la política de seguridad implementada por el Municipio de Tigre se relaciona con un abordaje preventivo y represivo del delito a través de sus agentes de seguridad ciudadana y de los dispositivos creados para tal fin a través de una gran inversión en tecnología. Ante la demanda de mayor seguridad por parte de los vecinos la respuesta municipal sigue siendo el despliegue de recursos policiales y tecnológicos.

### **3. Políticas públicas de asistencia a las víctimas de violencia de género a nivel municipal**

En agosto de 2008<sup>42</sup> el Municipio de Tigre inauguró el Programa de Prevención y Asistencia en violencia familiar dentro del marco de la Ley N°24.417<sup>43</sup> integrado por un equipo de profesionales especializados en la temática.

En el año 2009 hubo un cambio en la legislación argentina donde se sancionó la Ley N° 26.485<sup>44</sup> de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia

---

<sup>42</sup> Nota Publicada el 29 de agosto de 2008 en el diario El Comercio Online Disponible en: <https://www.elcomercioonline.com.ar/articulos/50023272-Tigre-inauguro-el-Programa-de-Prevencion-y-Asistencia-en-Violencia-Familiar.html>

<sup>43</sup> Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/93554/norma.htm>

<sup>44</sup> Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/150000-154999/152155/norma.htm>

contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. Este cambio de perspectiva modificó el sujeto jurídico a defender, de la familia a las mujeres.

El servicio de Asistencia a la Víctima sigue brindando contención, apoyo y asesoramiento a la comunidad respecto a casos de violencia y delito. Para realizar una denuncia, se deben comunicar al 011 5288 4039 en Alerta Tigre.

El Municipio de Tigre lleva adelante una gestión en seguridad mediante una política pública activa y focalizada principalmente en el tratamiento de víctimas de violencia de género a través de diversas fiscalías especializadas y del Programa Municipal de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y Abuso Sexual para su contención y asistencia.

Dentro del Programa “Alerta Tigre Género” funciona el dispositivo botón de pánico que otorga el Municipio desde el año 2012. Al mismo se puede acceder desde una aplicación del celular desde la que se puede emitir una alerta al Centro de Operaciones Tigre (COT). Cada vez que una mujer ingresa al programa “Alerta Tigre Género” el aviso activa un protocolo en el cual mientras un operador del COT intenta ubicarla en su celular, un patrullero es enviado donde está la víctima, ya que la aplicación tiene incorporado un sistema de geo referencia que permite su localización.

Alerta Tigre Género consiste en un programa integral contra la “violencia machista” para que las mujeres víctimas de violencia puedan denunciar agresiones o reportar situaciones de riesgo mediante diferentes dispositivos o aplicaciones tecnológicas.

En una primera instancia las mujeres que han alertado al Municipio respecto de situaciones intrafamiliares complejas, que aún no han sido judicializadas, pueden enviar un mensaje de texto (SMS) vacío. Al recibir este mensaje, el COT enviará automáticamente un móvil policial al domicilio.

En un segundo nivel de acción, el Dispositivo de Alerta para Mujeres Agredidas (DAMA) es un botón de pánico geo-referenciado para proteger a aquellas mujeres que denunciaron a sus parejas o ex parejas, sobre las que se ha dictado una restricción perimetral. Una vez activado, se abre un canal de escucha que permite al personal del COT saber lo que está sucediendo hasta tanto llegue el móvil policial al lugar.

La aplicación Alerta Tigre Género, desarrollada a partir de las últimas innovaciones tecnológicas, permite ampliar el alcance del programa. Se trata de una aplicación para teléfonos celulares que se instala luego de una evaluación del riesgo y favorece la geolocalización, la seguridad de la víctima y el seguimiento de su caso.

Cuando la señal de alerta ha sido activada, la intervención no termina hasta que los agentes del COT contactan a la víctima en forma directa y personal.

De acuerdo al Informe de gestión del Municipio de Tigre correspondiente al período 2013-2019<sup>45</sup>, anualmente se asisten a más de 12.000 mujeres que acuden a la Dirección de Género del Municipio y desde allí acompañan a las mujeres con hijos que deben dejar su domicilio al sufrir violencia intrafamiliar. Dentro de sus actividades para poder concientizar y prevenir sobre las consecuencias sociales de la violencia de género, aplican el programa “Cantando por la Equidad” con estudiantes secundarios, deconstruyendo los estereotipos de género y reflexionando sobre los noviazgos violentos. Realizan anualmente más de 280 jornadas de capacitaciones en mateadas con mujeres en todas las localidades, brindando espacios solidarios para que se expresen con libertad y encuentren acompañamiento.

Desde el año 2011, a través del programa de Mujeres Emprendedoras, se brinda apoyo a más de 78 mujeres que atravesaron situaciones de violencia y venden sus productos en la Feria de la Estación Fluvial, donde generan su sustento económico e intentan independizarse de sus victimarios. Con el programa psicoeducativo de varones, trabajan con más de 240 varones en talleres donde reflexionan y replantean sus conductas en la pareja y en la familia.

Asimismo crearon el Concejo de Infancia como espacio de articulación y coordinación entre diversas organizaciones sociales y el Estado municipal, para elaborar y controlar políticas públicas sobre el bienestar de los niños, orientadas a la primera y segunda infancia y a la adolescencia.

Anualmente, según el informe municipal, asisten a más de 30.000 niños víctimas de maltrato y abuso sexual, mediante las guardias de la Dirección de Infancia y el Sistema de Emergencias Sociales. Intervienen con el sistema judicial en casos de niños cuyos derechos han sido vulnerados, y se incorporan bajo medidas de abrigo, preferiblemente con miembros de su familia ampliada. En caso de no encontrar adultos protectores, brindan abrigo a los niños en hogares. Según el informe de gestión del Municipio del año 2019, se encuentran 280 niños en situación de abrigo en Tigre.

En el Centro de Promoción de Derechos de Niños/as y Adolescentes, se realizan actividades de diversión que contribuyen a la enseñanza del cuidado, el respeto y la solidaridad. Para re vincular al niño con sus padres, la Dirección de Infancia trabaja con

---

<sup>45</sup> Disponible en:

[http://www.tigre.gov.ar/public/assets/frontend/documentos/gobierno/Revista\\_Gestion.pdf](http://www.tigre.gov.ar/public/assets/frontend/documentos/gobierno/Revista_Gestion.pdf)

los progenitores en abordajes grupales o individuales en talleres de crianza, para poder reconstituir el adulto protector y garantizar la protección del niño.

Para concientizar a la sociedad, se realizan campañas y jornadas de sensibilización en abuso sexual infantil con la participación de escuelas y organizaciones sociales.

En el marco de las políticas de género e infancia que implementan desde la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar, ante la necesidad de brindar asistencia de alojamiento temporario para las mujeres con sus niños que han sido víctimas de violencia intrafamiliar y de género, crearon el Hogar “Laura Vicuña” en la localidad de Don Torcuato que co-gestionan con el Obispado de San Isidro, donde se alojan mujeres con sus niños, que no tienen viviendas ni familias que puedan resguardarlas de la situación de violencia que han sufrido.

Frente a la necesidad de las personas desamparadas y sin hogar y las víctimas de violencia, para poder alojarse temporalmente y resguardarse durante la noche, han creado el refugio nocturno de Tigre, donde se tiene en cuenta la vulnerabilidad y urgencia de los casos de mujeres y niños desamparados por cuestiones de violencia de género, dándoles prioridad de acceso al refugio. Este espacio fue diseñado como un dispositivo integral para contribuir a la reinserción sociocultural y laboral de las personas y familias en situación de calle y el acompañamiento de las víctimas de violencia intrafamiliar.

El refugio nocturno tiene una capacidad máxima de 30 personas y abre sus puertas a partir de las 19 hs. Por las mañanas funciona como Centro de Día Comunitario, donde se realizan diversas actividades educativas y artísticas, entre otras.

En articulación con el área de Protección Ciudadana como se describió con anterioridad, la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar coordina las acciones de gestión local para fomentar la prevención de la violencia de género e infantil.

En el año 2007 se inauguró la Comisaría de la Mujer<sup>46</sup> dependiente de la provincia de Buenos Aires domiciliada en Av. Constituyentes y Córdoba en la localidad de General Pacheco. Fue una de las primeras iniciativas que se implementó en el Municipio de Tigre para brindar un espacio institucional de seguridad especializado en violencia de género, donde las mujeres víctimas pueden acudir para realizar las denuncias de abuso sexual y violencia familiar.

El equipo de la Comisaría, integrado por abogados, psicólogos y trabajadores sociales, trabaja junto con la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar, brindando

---

<sup>46</sup> Ver nota en diario Infobae del 17 de julio de 2007 <https://www.infobae.com/2007/07/14/326667-tigre-ya-tiene-una-comisaria-exclusiva-la-mujer/>

asesoramiento y acompañamiento a las víctimas que se acercan a denunciar violencia de género.

La fiscalía especializada en violencia de género también forma parte del sistema de fortalecimiento familiar y atiende aquellos casos de delitos de violencia de género, maltrato infantil y delitos contra la integridad sexual y ofrece representación legal a las víctimas.

Con el objetivo de generar un ambiente cálido y cómodo para que la mujer víctima pueda ser escuchada de forma privada, mejoraron la funcionalidad edilicia de la fiscalía y establecieron una sala de juegos y esparcimiento para los niños que las acompañan.

Desde el año 2012 la Dirección General de Promoción y Fortalecimiento Familiar funciona junto a la Dirección de Políticas de Género y Violencia Familiar, cuya finalidad es brindar asistencia a mujeres víctimas de violencia, previniendo tanto en mujeres jóvenes como en adultas, situaciones de maltrato en el seno de las parejas, creando consciencia desde el noviazgo adolescente. La intervención se lleva a cabo en diferentes espacios de encuentros en los barrios, donde se trabaja con las víctimas y con la comunidad visibilizando las problemáticas de género<sup>47</sup>.

Allí también se encuentra la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familia; el Centro de Promoción de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes; dentro de esta área se encuentra el servicio local de protección y promoción de derechos donde se trabajan los casos de maltrato infantil grave y abuso sexual y el taller de sublimación de Mujeres Emprendedoras.

El edificio está dividido en tres plantas. Cuenta con 12 consultorios de atención, 3 salones de usos múltiples, para grupos de mujeres, niños y jóvenes y un espacio recreativo al aire libre. Allí trabajan 84 empleados, entre ellos personal administrativo, psicólogas, trabajadoras sociales y abogadas.

#### **4. Gestión pública de asistencia a las víctimas de género del Municipio de Tigre durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO)**

A fines del mes de diciembre de 2019 se declaró una pandemia a nivel mundial de la enfermedad por coronavirus (COVID 19).

Como política de salud pública en Argentina el presidente Alberto Fernández dispuso la adopción de una serie de medidas para contener la propagación del nuevo

---

<sup>47</sup> Nota publicada el 18 de mayo de 2018 al diario Pluma de río. Ver <https://plumaderio.com.ar/julio-zamora-se-reunio-con-el-equipo-de-fortalecimiento-familiar-de-tigre/>

coronavirus anunciando el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio bajo el Decreto 297/2020<sup>48</sup> publicado en el boletín oficial de la siguiente manera:

El presidente de la Nación Argentina en acuerdo general de ministros decreta:

ARTÍCULO 1º.- A fin de proteger la salud pública, lo que constituye una obligación inalienable del Estado nacional, se establece para todas las personas que habitan en el país o se encuentren en él en forma temporaria, la medida de “aislamiento social, preventivo y obligatorio” en los términos indicados en el presente decreto. La misma regirá desde el 20 hasta el 31 de marzo inclusive del corriente año, pudiéndose prorrogar este plazo por el tiempo que se considere necesario en atención a la situación epidemiológica.

Dicha medida se ha extendido en el tiempo para evitar la propagación del virus, evaluándose periódicamente a través de un comité especializado en epidemiología su posible flexibilización o levantamiento total.

Dentro del contexto de una pandemia mundial, los delitos siguieron sucediendo en especial si se trataban de delitos de la integridad sexual como es el caso de la violencia de género o abuso sexual. Muchas de estas víctimas de violencia de género, recibieron las agresiones de sus parejas o familiares convivientes y al estar en aislamiento con esas personas de forma permanente hicieron que las posibilidades de denunciar y estar en contacto con redes de contención que las pudiesen ayudar fuesen mínimas o muy difíciles.

Según registros de la provincia de Buenos Aires publicados durante el primer semestre del año 2020, el porcentaje de delitos cometidos por femicidios en el departamento Judicial de San Isidro se ubicó en cuarto lugar y dentro del mismo, el municipio de Tigre es el que presentó más casos, incrementándose los mismos en comparación con el año 2019<sup>49</sup>.

De acuerdo al Observatorio de las violencias de género, la cifra de femicidios ocurridos en el año 2020, entre el 20 de marzo cuando se decretó el aislamiento social, preventivo y obligatorio y el 24 de mayo, se registraron 55 mujeres asesinadas durante la cuarentena, es decir 1 mujer menos por la violencia machista cada 30 hs.

Durante la emergencia sanitaria y social<sup>50</sup> el Municipio de Tigre según el informe de gestión se encargó de garantizar el seguimiento de casos de víctimas de violencia de

---

<sup>48</sup> Decreto 297/2020. Ciudad de Buenos Aires 19 de marzo de 2020. DECNU-2020-297-APN-PTEDisponible en: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>

<sup>49</sup> Ver anexo, pp.130-133.

<sup>50</sup> Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/novedades/detalle/1063>.



género y/o familiar. Entre las medidas impulsadas, se destacaron el asesoramiento telefónico, el funcionamiento de distintos dispositivos de alerta y la atención de urgencias las 24 hs.

En esa misma línea, la Dirección General de Políticas de Género y Violencia Familiar continuó funcionando en su horario habitual en articulación con el Sistema de Emergencia Social (SES). Cabe destacar que el horario se extendió, con el objetivo de garantizar el servicio las 24 hs, continuando con sus guardias activas rotativas y el sistema de guardias pasivas los días de semana.

De acuerdo a datos provistos en la página oficial del Municipio de Tigre, se han registrado un total de 100 consultas durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio del año 2020.

Para comunicarse se ofrecen varias opciones de acceso público:

A través de la línea telefónica 145 se reciben denuncias de víctimas y de cualquier persona que sospeche o tenga certezas sobre el delito de trata de personas. Por su parte, aquellas personas víctimas de violencia de género pueden comunicarse con la línea 144, las 24hs.

Desde el área de género del distrito de Tigre al número telefónico 4506-5559, cuyo número de whatsapp es 1137928264 o a través de las redes sociales a la dirección @GeneroIgualdadTigre o a la Secretaría de Infancia al 4596-5556.

Por su parte, la fiscalía de género lanzó la línea 15-2385-5552 para que las víctimas puedan comunicarse por medio de whatsapp o mensaje de texto, o ante un riesgo inminente comunicarse al 911.

Otra opción para poder comunicarse es por correo electrónico a la dirección de la provincia de Buenos Aires: [144@mingeneros.gob.ar](mailto:144@mingeneros.gob.ar).

En lo que respecta a la atención presencial se realiza en la Av. Hipólito Yrigoyen 1264 en la localidad de Gral. Pacheco.

En el marco de la resolución 12/20 de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires se extendieron automáticamente las medidas de protección como las perimetrales, las exclusiones de hogar, prohibición de contacto y alertas. Las víctimas también tienen la opción de realizar las denuncias por la página web del Ministerio de Seguridad de la provincia de Buenos Aires: <https://seguridad.gba.gob.ar/#!/home> o bajando la app SEGURIDAD.

Durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio por la pandemia del COVID-19, agentes municipales recorrieron diferentes barrios concientizando sobre los

derechos de la mujer y género, escuchando a cada vecina y recibiendo denuncias ante situaciones de violencia por razones de género, como también referidas a vulneración de derechos y explotación sexual de mujeres.

Además de las acciones concretas que el Municipio de Tigre lleva adelante para concientizar a la comunidad, los empleados municipales son capacitados constantemente con talleres.

En febrero del año 2020 el intendente Julio Zamora firmó un proyecto de decreto por el cual el Municipio adhiere a la Ley Nacional N° 27499 (Ley Micaela). Al ser enviado al Honorable Concejo Deliberante, permite su aplicación en el territorio de Tigre y que los funcionarios locales reciban capacitación en materia de género y violencia contra las mujeres. En este marco, en el año 2020 iniciaron las capacitaciones sobre la Ley Micaela (Ley N° 27.499), para intervenir en cualquier situación de violencia de género y otras en que los derechos de la mujer estén siendo vulnerados.

## **CAPÍTULO V: LA GESTION DEL MUNICIPIO DE TIGRE DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS VÍCTIMAS Y LOS FUNCIONARIOS**

### **1. Funcionamiento del Estado Municipal y los actores intervinientes**

Como se detalló en los capítulos anteriores, para analizar el rol del Estado en la implementación de una política pública debemos tener en cuenta en el desarrollo de la gestión, tanto el funcionamiento interno de la institución como la actuación de los actores intervinientes y las relaciones que se establecen entre ellos.

En este sentido, los historiadores Ernesto Bohoslavsky y Germán Soprano (2010) plantean que para realizar un análisis del rol del Estado, es necesario tener en cuenta las normas y las personas que producen y actualizan sus prácticas cotidianas dentro de las instituciones y en interlocución con esas normas. Hablan de personalizar el Estado, en el sentido de que para definir las modalidades de intervención y producción de resultados son primordiales tanto las normas como los sujetos que participan en el mismo (p.24).

De allí la importancia de aproximarse no solo a lo que define la norma sino además como el Estado, desde sus políticas públicas incluyendo a los sujetos que las ejecutan, dan respuesta al continuo reclamo de las víctimas del delito hacia un Estado que es considerado indiferente o ineficiente ante la problemática de la inseguridad.

Hasta el momento se ha descrito la gestión llevada a cabo por el Municipio de Tigre en materia de asistencia del delito, resultando fundamental para efectuar una evaluación de la misma, poder conocer la perspectiva de quiénes son receptores de esas políticas públicas y también de quiénes las ejecutan.

Esta información se obtuvo a través de entrevistas realizadas a diez víctimas y a cuatro funcionarios del Municipio de Tigre, cuyos nombres fueron modificados para preservar su identidad, exceptuando a Graciela Pera quien solicitó expresamente que sus datos fueran publicados, siendo su caso de conocimiento público.

### **2. Entrevistando a las víctimas del delito**

Las entrevistas realizadas tanto a las víctimas del delito como a los funcionarios se formularon en base a una serie de preguntas relacionadas con la gestión llevada a cabo por el Municipio de Tigre. El análisis posterior de las respuestas obtenidas por ambos

grupos, comenzando por las víctimas del delito y luego por los funcionarios se detalla a continuación. Es interesante resaltar que lo expuesto en el capítulo anterior representa el marco contextual e institucional que encuadra, incide e interpela las experiencias subjetivas de los entrevistados.

Dentro de las preguntas formuladas a las víctimas del delito, se planteó el tema de cómo calificarían la intervención de la policía local ante las denuncias efectuadas y las personas entrevistadas coincidieron en su mayoría, en describir la rápida concurrencia al lugar del hecho delictivo por parte de la policía local (COT) al realizar el llamado telefónico solicitando asistencia, tal es el caso de Gabriela, víctima de violencia de género quien explica:

*“La intervención de la policía fue rápida, pero la respuesta o solución del problema no siempre lo es”.*

El relato de las víctimas acerca de la presencia de la policía local, indicaría que el tipo de intervención que se lleva a cabo desde el Municipio en este aspecto cumpliría con uno de los principios de la Ley Nacional N° 27.372 de dar celeridad a la atención a las víctimas del delito cuando éstas lo requieren.

En relación al tratamiento brindado por las autoridades policiales, algunas víctimas dijeron que la atención fue buena y otras comentaron que al momento de la concreción del delito, siendo las víctimas menores de edad, manifestaron que la atención brindada no fue de la mejor manera e incluso no los asistieron con medidas básicas de primeros auxilios, debido a que habían sido lesionados por los delincuentes.

Nicolás, una de las víctimas relata: *“...al principio el trato pésimo...”*.

Tres de los entrevistados experimentaron su primer hecho delictivo cuando eran adolescentes, a la salida del colegio y/o del club, manifestando total desprotección desde el Municipio. Según su declaración, a uno de ellos no le quisieron tomar la denuncia en la comisaría en ese momento porque era menor de edad y al no poder presentarse con sus padres a declarar porque estaban trabajando, el hecho delictivo quedó sin registrar en la base de datos.

De los testimonios de las víctimas entrevistadas, se puede inferir que los funcionarios policiales no estarían aplicando adecuadamente las recomendaciones de las 100 Reglas de Brasilia en cuanto a la atención de las mismas teniendo en cuenta la condición de vulnerabilidad, como es el caso de los menores de edad, donde están obligados a brindar un trato diferencial por su condición de persona vulnerable.

Tampoco actuarían en esa oportunidad de acuerdo a la Ley Nacional N° 26.061 de protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, donde se debe respetar su condición de sujeto de derecho, a ser oídos y que su opinión sea tenida en cuenta, considerando su edad, grado de madurez, capacidad de discernimiento y demás condiciones personales.

En cuanto a las cámaras de seguridad del Municipio algunas víctimas refieren que las mismas aun estando ubicadas en la zona del hecho delictivo, no registraron lo sucedido porque la cámara domo estaba enfocada hacia otro punto. En otros casos las víctimas manifestaron ausencia de cámaras de seguridad en calles de menor tránsito o desconocimiento respecto de si había cámaras instaladas en la zona.

Andrea, víctima de hurto plantea lo siguiente: “... *¿para qué están las cámaras si no ven nada de lo que sucede con los robos? ...*”

Por su parte Nicolás, víctima de robo coincide con este relato: “...*ya que tanto se dignan a poner cámaras sería bueno que por las calles internas y por esas peatonales también hayan más cámaras, porque la mayoría están por calles muy transitadas y cuando estás por las calles internas capaz que tenés una cámara cada tres cuadras, y por lo menos que haya más patrullas, tanto la policía como el COT estén circulando a esas horas de la noche, porque por suerte vimos ese móvil, pero en el transcurso de la noche no pasó ningún otro...*”.

Según el relato de Fabián, víctima por hurto, fue él quien aportó datos a la fiscalía a través de la filmación de las cámaras de seguridad de un barrio cerrado ya que desde el Municipio no le proporcionaban esa información.

Aquí se hace mención a los recursos tecnológicos, siendo estos uno de los elementos que conforman una política pública, las cámaras de seguridad resultan un factor fundamental para poder prevenir el delito y su mal funcionamiento repercute en el programa de asistencia a las víctimas como así también deja al descubierto una inconsistencia en el relato de la publicidad gubernamental donde se promociona un servicio de videovigilancia de excelencia.

Con respecto al tema del accionar de las autoridades municipales al momento de brindar asistencia, Gabriela una de las víctimas por violencia de género refirió la falta de empatía de determinados funcionarios, tanto en la Comisaría de la Mujer, como en la Oficina de violencia de género.

Gabriela afirma que en ningún momento le entregaron el dispositivo botón DAMA y que no recibió asistencia jurídica. En cuanto a la contención psicológica y social alega que la obtuvo debido a que tenía conocidos en la política en ese momento.

Gabriela expresa: *“no recibí patrocinio jurídico, no recibí asistencia social, ni médica, si recibí ayuda psicológica en terapias de grupos por dos años. El único médico fue el forense y la asistente social la busqué yo, me presenté directamente en Nación en ayuda urgente... Jamás me entregaron nada, uno de los detonantes de mi ex eran los celulares así que me destruyó nueve, no podía tener aplicaciones de emergencia, pero jamás lo entendieron. Existe el botón Dama y jamás me lo dieron. No puedo opinar sobre su funcionamiento ya que a mí jamás me lo dieron”*.

La mayoría de las víctimas entrevistadas dijeron que no recibieron asesoramiento legal, psicológico o social y asimismo, desconocían la existencia de la oficina a la víctima del delito.

Según el testimonio de estas víctimas, los funcionarios municipales no habrían intervenido en consonancia con la Ley Nacional N° 27.372 donde se reconoce y garantiza el derecho de asesoramiento y asistencia a la víctima. Como así también se estaría cumpliendo de manera parcial con la Ley Nacional N° 26.485 de protección integral a las mujeres, siendo uno de sus objetivos, la asistencia integral por parte del Estado a las mujeres que padecen violencia, garantizando el acceso a la justicia de las víctimas.

Vale aclarar que para esta tesis de maestría se realizaron sólo diez entrevistas a víctimas de diferentes delitos, y no tenemos la pretensión de generalizar resultados, entendiendo a la vez que estas voces pueden ser representativas de otras víctimas.

Ante la pregunta efectuada a Gabriela de si le ofrecieron albergue o algún lugar de tránsito para hospedarse, contestó: *“...sí, estuvimos en un hogar del Municipio de Tigre”*.

De esta última declaración efectuada por Gabriela, se puede precisar que desde el Municipio procedieron en esta situación de acuerdo a la Ley Provincial N°12.569 de violencia familiar, protección del menor y la familia, conforme a la obligación de los municipios de crear casas de hospedajes que brinden albergue temporario a los niños, adolescentes o grupos familiares que hayan sido víctimas.

En cuanto a las consecuencias ocasionadas por el delito, las víctimas declaran pérdidas materiales, bienes que a muchos les costó adquirir, produciendo inconvenientes en su vida cotidiana evidenciado, por ejemplo, en el testimonio de Fabián, una de las víctimas por hurto: *“...me causó el daño material ya que la moto la usaba para ir a*

*trabajar, hacer las compras y a buscar a mi hija al colegio, y el seguro tardó mucho en pagarla...”*

Gabriela por su parte, explica que las secuelas no fueron solamente físicas o psicológicas sino también económicas, al respecto declara: *“me afectó de la peor manera, perdí mi trabajo, me quedé sin nada, en la nada misma, deprimida, sin saber qué hacer, me despertaba llorando en medio de la noche desconsoladamente, como si una parte de mí se hubiera muerto, con un dolor en el pecho que no me dejaba respirar”*.

Con respecto a Graciela, familiar de una víctima de homicidio en ocasión de robo, en su relato describe todas las situaciones que tuvo que atravesar ante la pérdida de su hijo, las secuelas físicas (discapacidad) psíquicas (depresión) ruptura de lazos familiares y de amistades; siendo ella misma quien realizó la investigación para aportar pruebas a la fiscalía y de esta manera poder detener a los asesinos.

En su testimonio Graciela refiere: *“...estuve cuatro meses sin salir de la cama con las persianas bajas, bajé varios kilos, entre mi marido y mi hijo me levantaban para comer, literalmente casi me alzaban y me llevaban a la mesa y al ver el lugar que ocupaba Matías vacío comenzaba a gritar y mi marido y mi hijo me devolvían a la cama...Sufría un insomnio brutal, desde que me acostaba hasta la mañana, iba a caminar a la cocina, lloraba, miraba fotos de mi hijo, hasta que tuve que ir a la psiquiatra que me diagnosticó un cuadro severo de depresión... A causa de tanto estrés también tuve consecuencias graves físicas, por eso mi certificado de discapacidad...”*

Alberto, víctima de robo esgrime lo siguiente en relación a las consecuencias del hecho delictivo: *“nada, el susto y que perdí el anillo de mi casamiento que nunca pude volver a comprarlo”*.

Estas son entre otras, algunas de las consecuencias que produce el hecho delictivo en las víctimas de las que habla Hilda Marchiori, tratándose no solo de secuelas económicas, sino psíquicas y físicas donde el Estado debe intervenir para mitigar los efectos producidos en las víctimas.

El sentimiento de inseguridad y temor también están presentes en los testimonios descriptos por los entrevistados.

Llama la atención la frase enunciada con total resignación de Pablo, una de las víctimas: *“era mi primer robo, quedé helado un segundo al ver un arma apuntándome...”* En ese momento la seguridad era un chiste, se cansaron de robar a los estudiantes de la técnica, a cualquier hora, a las siete, nueve de la mañana, a las doce del mediodía, a las tres de la tarde, a las siete de la tarde y las diez de la noche, porque eran los horarios de

cambio, no ponían más que una patrulla que estaba siempre, pero cuando suceden los robos esa única patrulla no estaba, era increíble, cámaras en una zona estudiantil que no funcionaban, y ahora no es muy diferente, mi hermano estudia en ese mismo lugar y me cuenta que compañeros siguen sufriendo robos del mismo estilo hasta con agresiones a cualquier hora, Tigre siempre fue un desastre, pero ahora cuando atrapan a uno de doscientos mil ladrones que roban por semana, lo graban y lo suben al youtube oficial del Centro de Operaciones Tigre, un chiste”.

Refiere Nicolás, una víctima de robo entrevistada: *“la verdad que uno, día a día sabe que aunque hayan cámaras y demás siempre va a haber delincuencia, y siempre vamos a vivir con la cabeza de que en algún momento nos pueden robar ya sea a mano armada y quizás no nos dimos cuenta... Lamentablemente siempre alguien va a delinquir y nunca vamos a estar tranquilos cuando sabemos que hay mucho delito... si muchas veces cuando salía estaba muy alerta a todo, ya por hoy sigo caminando normal igual sabiendo que puede pasar de nuevo...”*

Alberto relata: *“no llamé a la policía y tampoco hice la denuncia, ¿para qué? Es una pérdida de tiempo yo tenía que seguir trabajando y los delincuentes entran y salen, tienen más derechos que el laburante”.*

En cuanto a la pregunta efectuada a las víctimas acerca de si considera que desde el Municipio de Tigre le brindaron la asistencia conforme a sus derechos y necesidades como víctima, Gabriela refiere: *“no porque las víctimas deberían ser asistidas sin tener que tener un contacto político porque no todas estamos preparadas así”.*

Con respecto a qué obstáculos encontró Gabriela por parte de las instituciones que se encargan de brindar asistencia a la víctima, responde: *“los obstáculos que encontré fue la falta de interés, apatía, falta de amor por lo que hacen... y soy una convencida que para buscar soluciones tenés que ponerte en el lugar del otro y pensar como querrías que te trataran si del otro lado estuvieras vos...”*

A través de los testimonios de estas víctimas se evidencia una discrepancia entre el accionar de los funcionarios y la Ley N° 27.372 de asistencia a las víctimas del delito en cuanto a un trato justo, donde se tomen las medidas necesarias para promover, hacer respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas.

Finalizando las entrevistas se solicitó a las víctimas alguna sugerencia o comentario en cuanto a la gestión municipal de asistencia a la víctima del delito.



Alberto en relación a la oficina de asistencia a la víctima explica: *“no sabía que existía eso. Que se pongan del lado de la gente de bien que se rompe el alma laburando para que vengan estos delincuentes a sacarnos lo que nos costó tanto”*.

Fabián, víctima de hurto expone: *“que no den tantas vueltas para acceder a la filmación de las cámaras de seguridad y que tengan en cuenta a quienes sufrimos robos o hurtos que es lo más común que pasa”*.

Andrea refiere: *“no sabía que había una oficina de asistencia a la víctima... Que estaría bueno que alguien me preguntara como estaba, si necesitaba algo, que me prestaran unas ruedas hasta que el seguro me las pague”*.

Gabriela, víctima de violencia de género solicita que las autoridades tengan en cuenta que no todas las mujeres portan celular, en su caso su agresor se lo rompió en varias oportunidades y no tenía posibilidad de enviar ningún tipo de mensaje solicitando ayuda.

Graciela, víctima familiar de homicidio expone: *“debe funcionar una oficina de víctimas de delitos graves, violaciones y asesinatos, en sede municipal para que tenga peso institucional y las víctimas puedan ser asistidas por un abogado penalista, en esos momentos en que ocurrido el hecho dañoso no pueden pensar. Ser asistida y acompañada por un psicólogo y psiquiatra; tener preferencia en el hospital como lo tienen los discapacitados, porque durante mucho tiempo la víctima está perdida”*.

Prosigue diciendo: *“no sé si tiene mucho sentido, las autoridades municipales son políticos, y los políticos no escuchan mensajes, son soberbios... una oficina de esas características sería de gran utilidad para la víctima, no es necesario invertir tanto dinero, igual los políticos a esta oficina no la llamarían inversión, sino gasto, la seguridad pública nunca es gasto...dar prioridad a las víctimas y si como producto del hecho delictivo quedara con alguna discapacidad, facilitarle al acceso al trámite del certificado único de discapacidad...Tener un numero de whatsapp para que la víctima pueda llamar cuando ocurre el hecho delictivo, específicamente para delitos graves, las 24 hs, como refiere que los delitos graves no tienen horario... Tener un cupo de empleo para las víctimas de delitos o algún subsidio para aquellas que hayan quedado desamparadas económicamente”*.

Si bien estos relatos son personales, entendemos que las consecuencias, sus sentires y decires los exceden ampliamente.

Las víctimas coinciden en la necesidad de un incremento de la presencia policial y de cámaras de seguridad y mayor asistencia a las víctimas de delitos comunes como robo o hurto y de homicidio.

De todas las declaraciones de las víctimas del delito entrevistadas, se desprende cierta falta de cumplimiento de la Ley Nacional N°27.372 cuyos principios fundamentales radican en un trato diferencial, atendiendo a las necesidades de las víctimas de acuerdo al grado de vulnerabilidad, como en el caso de la edad y género, donde la víctima no sea tratada como responsable de la situación delictual, evitando su revictimización y molestias innecesarias, para ello el Estado debe arbitrar los medios necesarios para dar un tratamiento equitativo a todas las víctimas.

### **3. Entrevistas a los funcionarios de asistencia a las víctimas del delito**

Al momento de efectuar las entrevistas a los funcionarios municipales se observa cierta discrepancia con respecto a las respuestas dadas por las víctimas sobre los temas indagados.

De acuerdo al último informe de gestión del Municipio correspondiente al año 2019, las políticas públicas implementadas por el mismo van dirigidas a brindar acompañamiento, asesoramiento y contención a las víctimas del delito, creándose para ello fiscalías especializadas en violencia de género y trabajando articuladamente con otras instituciones como comisarías, juzgados, foros vecinales, hospitales, centros de salud y desarrollo social.

Oswaldo, responsable del área dice acerca de las actividades de la Subsecretaría de Asistencia a la Víctima: “...tiene como función esencial articular y brindar asistencia integral, contención y orientación a los vecinos que hayan sido víctimas de delitos o situaciones conflictivas. También en conjunto con la Dirección de Género se llevan adelante políticas vinculadas a la temática, ofreciendo aplicaciones, botones y SMS destinados a proteger a las víctimas de violencia de género... Por lo general, no existe posibilidad de que no nos enteremos de la comisión de un delito, por ende, si la víctima concurre a nuestra sede, es porque fue contactada previamente vía telefónica, personal o por redes, a partir del conocimiento del hecho. Desde ese momento, ya está siendo asesorada respecto de cómo formalizar la denuncia, esperar a la policía científica, etc. De ser necesaria la intervención de otros profesionales, también se la acompaña en la derivación a otros servicios como desarrollo social, salud, etc”.

Según el relato del funcionario, la intervención del Municipio estaría fundamentada en la Ley Nacional N° 27.732, donde se les brinda asesoramiento y acompañamiento a las víctimas y en la Ley Nacional N° 26.485 de protección integral a la mujer cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, promoviendo el desarrollo de políticas de carácter institucional. Se puede observar que el testimonio del funcionario no coincide con lo manifestado por las víctimas quienes expresaron estar disconformes con el accionar de los funcionarios municipales al momento del asesoramiento o seguimiento de las situaciones.

Al consultar a los funcionarios sobre si llevaban a cabo estadísticas de las situaciones trabajadas, se identifica cierta incongruencia entre las respuestas de los directivos y los profesionales que se explicitan a continuación.

Oswaldo explica al respecto: *“se efectúan estadísticas semestrales donde se discrimina por tipo de hecho, localidad, modalidad, tipo de consulta etc. Las estadísticas del servicio no se publican. Los datos figuran en el Ministerio de Seguridad de la Provincia”*.

La respuesta del coordinador de infancia y servicio local ante la pregunta de si realizan estadísticas fue la siguiente: *“sí, yo te cuento, en realidad nosotros tenemos como servicio local trabajamos con el sistema REUNA que es el registro unificado de niños provincial, es un sistema que manejan los servicios locales, zonales y de organismos provinciales... Cada equipo registra sus estadísticas individuales ahora si tenemos un equipo de comunicación y relaciones institucionales que están armando lo de las estadísticas”*.

Según el testimonio de Paula, funcionaria de la Dirección de Políticas de Género, al preguntar sobre si llevan a cabo estadísticas responde: *“sí, las estadísticas que realizamos son internas, solo de los talleres, no de las situaciones de violencia, no de las demandas. Se entregan de forma anual”*.

Por su parte, la coordinadora del equipo de asistencia de la Dirección de Políticas de Género enuncia en relación a las estadísticas: *“es un punto que no se aborda y que sería muy necesario poder hacerlo”*.

En cuanto a si analizan los resultados de la implementación de los programas en relación a los objetivos propuestos, Oswaldo responde: *“participamos de reuniones evaluativas generales de la secretaria. En nuestra área de tareas todos los días se evalúan las actuaciones”*.

La implementación de estadísticas como así también la evaluación de los resultados aporta legitimidad y transparencia a la gestión, de allí la importancia de su incorporación como elemento de toda política pública.

Con respecto al tema de la participación ciudadana, Osvaldo explica: *“se realizan reuniones con vecinos en los barrios y en distintas instituciones a fin de acercar la tecnología dispuesta para la prevención del delito y gestionar el vínculo entre los vecinos y la autoridad policial”*.

Al preguntarle si trabajan con la comunidad para propiciar la participación ciudadana, responde: *“A diario”*

Por su parte la coordinadora del equipo de asistencia de la Dirección de Políticas de Género refiere: *“participamos de mesas locales y redes barriales con el objetivo de favorecer la participación comunitaria y acercarnos al territorio siendo un dispositivo centralizado”*.

Como resultado de estos relatos se puede inferir que desde el Municipio se promueve un rol activo de la ciudadanía en relación a la elaboración de las políticas públicas, donde la participación de los afectados es incorporada, no obstante, esta convocatoria no es extensiva a todo el distrito, evidenciado esto en las respuestas de ciertas víctimas quienes manifestaron tener desconocimiento de estas convocatorias.

Continuando con el testimonio de Osvaldo sobre la gestión, explica lo siguiente: *“...se fomenta el contacto fluido con personal policial a los efectos de garantizar la realización de las denuncias de los hechos delictivos acaecidos... La prevención y detección del delito la llevan a cabo mediante el Centro de Operaciones Tigre, donde funcionan las cámaras de seguridad y demás dispositivos tecnológicos...”*.

De acuerdo al relato de este funcionario se puede inferir que las políticas públicas de asistencia a las víctimas del delito del Municipio de Tigre se corresponden con la los postulados de la Ley Nacional N° 27.372 que hace mención a la obligación de las autoridades para prevenir, investigar, sancionar delitos y lograr la reparación de los derechos conculcados y recibir de forma inmediata la denuncia del delito que la afecta. Sin embargo, en cuanto al funcionamiento adecuado de las cámaras de seguridad, se identifica una divergencia en relación al testimonio de las víctimas quienes están insatisfechas con el sistema de videovigilancia, resultando deficitario para cubrir determinadas zonas delictivas.

En cuanto al personal interviniente, la dirección de Violencia de Género, Infancia y el Servicio Local cuenta con profesionales especializados en violencia de género y

abuso sexual infantil. En la Secretaría de Asistencia a la Víctima cuentan con dos abogados.

Por su parte, Paula de la Dirección de Políticas de Género esgrime: *“ahora lo que te puedo decir que a comparación de otros municipios es uno de los municipios que más desarrollo tiene en el área de género, si vos vas a otros municipios quizás tenés tal vez cinco trabajadoras sociales o psicólogas, acá somos treinta trabajando sólo en la dirección de género, actualmente trabajamos en dos equipos separados por la cuestión del distanciamiento social”*.

El director de Infancia y coordinador de Servicio Local explica: *“...bueno nosotros trabajamos siempre de forma interdisciplinaria o sea que tengo, hay una coordinadora que es psicóloga y dos trabajadoras sociales, después los equipos los tenemos integrados de la siguiente manera: tenemos seis equipos de zona y asistencia que integran o sea tenemos de zona uno a zona seis, cada zona integra tres barrios relacionados con el CAFI (Centro de Atención Familiar Integral) los equipos de guardia y asistencia lo que hacen es un día por semana rotan por guardia, que guardia es toda la demanda espontánea, grave y urgente y después el resto del horario trabajan en zona. Lo que hace el equipo de zona es abordar las situaciones de niños, niñas y adolescentes donde hay amenazas o situaciones de vulneración de derechos, lo que hacen es articular con territorio con centros de salud para trabajar, hay situaciones que se trabajan no necesariamente en el marco judicial sino en, hay situaciones, que se pueden abordar desde un acompañamiento territorial, entonces a lo mejor son cuestiones que tiene que ver con métodos de crianza o algunas cuestiones de salud que tenemos que articular con otra áreas o ausentismo escolar digamos, son abordajes que se van haciendo desde el equipo de zona”*.

Tomando la declaración de este funcionario se puede afirmar que la gestión de asistencia a las víctimas del delito adhiere a la Ley Nacional N° 26.485 de protección integral a las mujeres permitiendo el acceso a la justicia de las mujeres que padecen violencia y brindando la asistencia integral en las oficinas estatales a través de los servicios especializados en el área. Este es otro punto donde se identifica cierta discrepancia con respecto a las declaraciones de las víctimas, quienes manifestaron disconformidad en la atención por parte de los funcionarios.

En cuanto a los recursos institucionales Osvaldo pronuncia lo siguiente: *“si sí estamos muy bien. En cuanto a los recursos económicos provienen de la contribución del*

*servicio municipal y los aportes de nación o provincia, son escasos y siempre de forma subsidiaria (compra de patrulleros, equipamiento, etc)”*.

En relación al tema, el director de Infancia de Tigre y coordinador de Servicio Local responde: *“nosotros creo que somos unos de los servicios locales que más gente tiene o sea con San Martín, con Pilar, sé que hay servicios locales que son re poquitos, creo que en Tigre son de los que mejor sueldo ganan y mejores profesionales tenés...de más cantidad de profesionales”*.

En contraposición, Paula integrante de la Dirección de Género explicita: *“...por eso, hay una sobredemanda, había setenta denuncias en un solo día, de hecho no hay personal que alcance, veinte denuncias por día es un montón. Sin embargo, aclara: “...lo que te puedo decir es que somos el municipio que mayor personal tiene por más que no demos abasto, destinado a la asistencia y a la prevención y a nuevas masculinidades, que son los menos los que están desarrollando este programa”*.

En coincidencia la coordinadora del equipo de asistencia de la Dirección de Políticas de Género entrevistada declara: *“siempre es escaso el recurso humano y material para llegar a abordar las situaciones... asimismo la falta de insumos y recursos materiales genera obstáculos”*.

Al plantear el tema de si reciben capacitaciones, las repuestas fueron variadas.

La coordinadora del equipo de asistencia de la Dirección de Políticas de Género explica: *“nos hemos auto-gestionado desde el equipo para tener capacitaciones institucionales, pero no es algo sistemático y cuesta mucho que se aprueben y se destine presupuesto para ello”*.

Osvaldo dice: *“sí, tenemos coaching interno permanente, además de capacitaciones en temas de nuestra incumbencia”*.

El director de Infancia y Coordinador del Servicio Local esgrime: *“tenemos reuniones de equipo los miércoles donde trabajamos criterios, capacitaciones, a veces traemos gente que hace capacitaciones, supervisión de casos, pero que pasó con la pandemia...la realidad es que el servicio se vio atravesado por distintas circunstancias, yo asumí en mayo como parte del equipo antes de mayo, hubo una serie de conflictos gremiales e internos”*.

Con respecto al vínculo con otras instituciones se desprenden las declaraciones que se presentan a continuación.

El director de Infancia y coordinador del Servicio Local se pronuncia: *“la verdad es que con la fiscalía y los juzgados de familia tenemos una muy buena relación, con las*

*comisarias también, la verdad si hay algo que tengo que destacar es que sobre todo, en la primer parte de la pandemia es que las comisarías asistieron un montón en un montón de situaciones, la verdad es que a veces tenemos situaciones muy urgentes en que hay que solicitar la fuerza pública y la verdad es que las comisarías estaban con poco personal, muchos contagiados pero teníamos asistencia igual en casos urgentes ¿no? y bueno después la verdad que con la fiscalía es un articulación permanente, con los juzgados también nos hemos adaptando a las modalidades virtuales y ya te digo, hoy la dinámica que se generó en base al ASPO tiene que ver con la resolución de medidas de protección en el marco de la Ley 12.569 de protección contra la violencia familiar pudimos generar otro tipo de articulaciones y de protección en el marco de la ley de violencia que no necesariamente nos obligaba a tomar medidas de protección”.*

*Osvaldo explica que tienen articulación con otras instituciones y describe la relación con las mismas: “si, con la subsecretaria operativa, foros de seguridad, instituciones barriales, comisarias, fiscalías, juzgados de garantías, hospitales y con todas las áreas municipales que puedan aportar herramientas para prevención o esclarecimiento de los hechos... Los vínculos son personales en relación a la tarea específica que se realiza en la Subsecretaria y la institución en particular. También a través de las herramientas tecnológicas de aviso ante cualquier hecho...”*

*Paula refiere: “es indispensable que haya una buena relación con las otras instituciones si nosotras pretendemos intervenir sobre los casos, con el COT nosotros tenemos el botón DAMA que es como el Alerta Tigre pero específico para violencia de género, entonces ahí hay una vinculación directa con el COT así que te puedo decir que hay una buena relación institucional, no te voy a decir alguna específica quizás el problema tal vez es con las comisarías, en general el trato hacia las víctimas, las quejas que recibimos es que sigue habiendo una estigmatización a la víctima, un rechazo cuando va a hacer la denuncia... sigue costando no? por ejemplo, en tiempo de pandemia en cualquier comisaria se tiene que tomar la denuncia, pero depende del oficial, si es un tema sobre el cual se trabaja a nivel institucional por ejemplo el Ministerio de Seguridad es el único encargado de las capacitaciones al personal policial, nosotras desde género no podemos dar capacitación a la policía, es condición del Ministerio que ellos den la capacitación, no podemos superponer las instituciones, depende de ellos es una decisión política que se sigue conversando, sería un beneficio para la comunidad que haya interseccionalidad entre las instituciones muy necesario”.*

En cuanto a los marcos normativos, en la Dirección de Género trabajan desde la Ley Micaela, disposición efectuada por el intendente Julio Zamora, ya que desde la provincia de Buenos Aires se tomó la decisión de adherir a dicha ley nacional.

Una de las profesionales, Paula explica: *“después está el área de prevención donde trabajo yo, en prevención trabajamos todas las que son las capacitaciones y los talleres ahora están enmarcados en la Ley Micaela porque es la obligatoriedad para todos los trabajadores del Estado en las capacitaciones con perspectiva de género donde en el Municipio de Tigre el intendente Zamora estableció que se extienda a distintas áreas del municipio no sólo los trabajadores municipales... está llevando adelante talleres en comedores comunitarios, en merenderos, con organizaciones sociales y barriales, en el marco de La Ley Micaela, como te digo es una decisión municipal para extender las capacitaciones”*

En cuanto a cuáles son los marcos legales que orientan la intervención, la psicóloga de la Dirección de Género enuncia las siguientes leyes: *“la Ley Nacional N° 26485 de protección integral a las mujeres y la Ley provincial N°12569 de violencia familiar, la Ley N°26743 de identidad de género, el Programa nacional de salud sexual y procreación responsable sancionado en 2003, a partir de la Ley N° 25673”*.

En relación a la pregunta de si está conforme con su trabajo, la coordinadora del equipo de asistencia de la Dirección de Políticas de Género responde: *“estoy conforme con la tarea, lamento que no se puedan impulsar nuevos programas y políticas. Creo que un aspecto que afecta negativamente es el impacto de los cambios, tensiones y movimientos de la política partidaria, autoridades, el vaciamiento de la política que se ejerce desde el ejecutivo, la falta de articulación con provincia y nación...”*.

Los recursos con que dispone una institución influyen, desde el principio y de manera significativa, en los resultados intermedios y finales de una política pública. Tanto los recursos provenientes del derecho, las bases legales y reglamentarias, los recursos institucionales que se establecen, los recursos humanos y materiales, son uno de los elementos esenciales para llevar a cabo una política pública de calidad, para poder intervenir y gestionar de manera eficaz y eficiente.

Desde las autoridades directivas de asistencia a las víctimas refieren contar con suficiente personal y recursos económicos, no así lo explicitan los profesionales intervinientes, quienes expresan que muchas veces se encuentran desbordados con la demanda por falta de personal. Del relato tanto de las víctimas como de los funcionarios se puede inferir que si bien, desde el Estado Municipal implementan una política activa



de asistencia a las víctimas, hay discrepancia entre el informe de gestión efectuada por el Municipio en el año 2019, el testimonio de los funcionarios públicos y el de las víctimas que se puede evidenciar en el presente análisis, que difiere en cuanto a la ejecución de los programas, resultando para las víctimas insuficiente para satisfacer sus necesidades y cumplir sus derechos, repercutiendo en la calidad de las políticas públicas implementadas ante la insatisfacción de las víctimas que manifiestan una falta de confianza en las instituciones públicas. Asimismo, puede observarse una mayor intervención en la Dirección de asistencia a las víctimas de violencia en desmedro de las víctimas de otros delitos como contra la propiedad, contra la libertad, etcétera.

Daza (2009) sostiene que la víctima como tal, supone el fracaso del Estado en su misión de protección y tutela de los intereses de la comunidad. El poder público debe, al menos, ofrecerle las condiciones adecuadas al colaborar con la justicia y una asistencia profesional que palie los efectos negativos del hecho delictivo y que le ayude a restaurar su equilibrio inicial. De esta manera conseguiremos una mayor implicación de las víctimas en el sistema judicial y policial, en políticas de prevención y en el control de la criminalidad, así como una mayor efectividad y mejor valoración de la justicia por parte de la sociedad.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

## **Consideraciones Finales**

La presente tesis de maestría fue efectuada sobre la gestión del Municipio de Tigre a través de las direcciones encargadas de asistir a las víctimas del delito desde el año 2010 al 2020.

A partir del año 2008 como respuesta al reclamo generalizado de mayor seguridad por parte de la sociedad, desde el Municipio se crea el programa de Protección Ciudadana cuyo objetivo era reducir la tasa de delitos en el distrito conformándose con posterioridad la Secretaría de Asistencia a la Víctima, la Dirección de Violencia de Género y de Infancia a partir de la creación de la Ley de violencia contra las mujeres.

Cada uno de los programas, el de Asistencia a Víctimas de Delitos y el de Erradicación de Violencia Familiar presentaron claros objetivos, de asistir y tratar a las víctimas en el trauma que el delito hubiere ocasionado.

A lo largo del trabajo de campo, se han podido entrevistar a cuatro funcionarios del Municipio de Tigre de la Secretaría de asistencia a la víctima, de forma tal de poder profundizar sobre el funcionamiento de dichas instituciones. Algunos de ellos accedieron sin mayor inconveniente y otros demoraron en aceptar ser entrevistados, pero una vez consultados proporcionaron toda la información requerida a excepción del funcionario de la Dirección del Hogar para víctimas de violencia quien se negó a participar de la entrevista, alegando una cuestión de privacidad y confidencialidad.

Con respecto a las víctimas se han entrevistado a diez personas, víctimas de diferentes delitos, unos de menor y otros de mayor gravedad, cuyos relatos permitieron conocer sus opiniones y vivencias acerca del funcionamiento de las instituciones creadas para asistirles. Es pertinente aclarar la excelente predisposición para dar sus testimonios e incluso una de ellas solicitó que sus datos personales sean publicados en la presente tesis, información que se encuentra disponible en las entrevistas efectuadas en esta investigación citada en el anexo<sup>51</sup>.

Como se mencionó en capítulos precedentes, la seguridad pública del Municipio de Tigre está a cargo de la Secretaría de Protección Ciudadana, la cual se subdivide en la Subsecretaria Operativa, la Subsecretaria de Asistencia a la Víctima, la Subsecretaria de Control Urbano y la Subsecretaria de Tránsito y Transporte.

Según el informe de gestión de 2013-2019 y las declaraciones de los funcionarios del Municipio de Tigre, desde la Secretaría de Asistencia a la Víctima se brinda

---

<sup>51</sup> Ver anexo pp.132-185.

asesoramiento jurídico y se realizan las derivaciones según corresponda por el tipo de delito y secuelas ocasionadas.

Para determinar una política pública es necesario como primera medida definir el problema público que demanda intervención. Desde el Municipio de Tigre supieron tomar nota de ese reclamo generalizado de la sociedad acerca de mayor seguridad, asistencia y protección a las víctimas del delito, otorgándoles mayor protagonismo. Lograron identificar a los grupos objetivos en el origen del problema, las víctimas del delito, más allá de la declaración política gubernamental en pos de mayor seguridad y convertirlo en tema de agenda pública desde el año 2008, con medidas gubernamentales que intentaban dar solución a las demandas donde sociedad y Estado Municipal convergieron en un objetivo en común, mejorar la calidad de vida de los tigrenses mediante diversas acciones y decisiones ejecutadas para cumplir con los objetivos propuestos.

Partiendo de un análisis de perspectiva política se puede precisar a partir de la información brindada por los funcionarios, que la política pública de asistencia a las víctimas ejecutada por el Municipio promueve la participación ciudadana a través de la presentación de proyectos para la mejora del servicio, de reuniones y asambleas vecinales donde se exponen los problemas y las posibles soluciones. A través de actividades de prevención de la violencia de género, como ferias, paseos, capacitaciones y talleres, donde incluyen tanto a mujeres como a hombres que ejercen violencia mediante un programa psico-educativo.

En este sentido, se trata de una política inclusiva en lo que respecta a la participación de la sociedad en el marco de los derechos humanos. De esta manera se logra cierto consenso de la política pública de protección ciudadana, aunque es preciso aclarar que la existencia de dichos programas no es conocida por toda la población del distrito.

A través de la página web del municipio se puede obtener información sobre las características del programa y sus autoridades, posibilitando que desde sus domicilios los ciudadanos tomen conocimiento de la gestión del gobierno y tengan acceso a los servicios que éste ofrece. Sin embargo, hay aspectos o criterios que no se tienen en cuenta como por ejemplo, la falta de accesibilidad a recursos informáticos y de telefonía celular de determinados sectores de la población.

Según declaraciones de las autoridades desde un punto de vista jurídico dicha política pública intenta asegurar una misma protección legal a todas las víctimas del delito sin discriminación alguna, resultando satisfactorio en el sentido que protege todo el

conjunto de derechos de los individuos y colectivos que se relacionan con el mismo, sin tener en cuenta consideraciones relacionadas con los aspectos económicos o políticos del programa.

Sin embargo, si se remite al testimonio de las víctimas, la intervención de los funcionarios no siempre se fundamenta en los derechos de las víctimas a recibir un trato digno e igualitario, teniendo en cuenta las vulnerabilidades como es el caso de las víctimas de violencia de género y de los menores de edad para poder evitar caer en la victimización. Si bien las políticas públicas diseñadas se fundamentan desde la legislación de protección a las víctimas su aplicación no es siempre la correcta.

En lo que respecta a la calidad de las políticas públicas implementada por el Municipio de Tigre, las víctimas refieren no estar totalmente satisfechas con el servicio ofrecido, específicamente en cuanto a las cámaras de seguridad, las cuáles alegan que no están ubicadas en calles poco transitadas o la falta de presencia policial a la salida de los alumnos de los colegios y también que el trato de las autoridades no siempre es el correcto.

Se detectó una contradicción desde el programa de asistencia a las víctimas, por un parte uno de los funcionarios entrevistados refiere que la respuesta estatal se fue adaptando a las características del problema, sumando más personal, capacitaciones, equipamiento y extensión del horario en época de pandemia. Por otra parte, la profesional de la Dirección de Violencia de Género refiere que si bien el horario se ha extendido en beneficio de la atención a las víctimas, no sucede lo mismo con el incremento del personal y las capacitaciones.

De acuerdo al relato de las autoridades municipales, con la implementación del programa se ha logrado reducir la tasa de delitos a lo largo del tiempo, llegando a cumplir con la meta que se propusieron desde el comienzo del mismo. Sin embargo, no se puede comprobar la eficacia del programa debido a que no cuentan con estadísticas de acceso público, únicamente de uso interno. Para poder obtener datos de la tasa de delitos y de víctimas se recurrió a la procuración de la provincia de Buenos Aires y al INDEC que aportan datos generales y no específicamente del partido de Tigre.

Si realizamos un análisis desde el aspecto legal, se puede inferir que las limitaciones de competencia y jurisdiccionales en cuestiones de seguridad condicionan el actuar de los gobiernos locales, debido a que la policía local no tiene las mismas atribuciones que las demás fuerzas de seguridad, quedando reducida su intervención a modo de colaboración hacia las mismas. Resulta relevante el rol que los municipios

asumen en la materia ante el reclamo incesante de la comunidad y la magnitud de la problemática,

Desde una perspectiva de análisis gerencial, en términos de eficiencia, se puede afirmar que dicha condición se cumple en la medida que la concurrencia de los móviles policiales y el tiempo de respuesta ante una denuncia es de máxima celeridad, sumado a la detección de manera temprana de hechos delictivos según declaraciones de los funcionarios y correlato de la mayoría de las víctimas quienes refieren que la policía comunal acude al lugar del hecho delictivo en forma inmediata.

Por otra parte, a pesar de que las víctimas del delito no están totalmente conformes con el servicio de asistencia brindado por el Municipio de Tigre, estas políticas públicas cuentan con cierta legitimidad a través del apoyo político que recibe por parte de la sociedad (destinatarios y ejecutores) quienes a través de sus testimonios destacan la importancia de dichos programas de protección a las víctimas.

La transparencia de la gestión se evidencia en parte en la ejecución de la política pública y en la rendición de cuentas plasmado en el informe de gestión de 2013-2019<sup>52</sup> del Municipio de Tigre publicado en su la página oficial del mismo. A pesar de ello hay un aspecto que queda sin resolver, el relacionado a la falta de estadísticas de acceso público sobre la cantidad de denuncias o consultas recibidas en la Secretaría de Asistencia a las Víctimas.

Una característica fundamental de la gestión durante el periodo 2010-2020 es su aspecto novedoso e innovador en cuanto a los sistemas de vigilancia y monitoreo a través de la tecnología de última generación, como así también el rediseño y modernización de las instituciones del sector público, reduciendo los tramites con el fin de acercar la administración al ciudadano y permitir una respuesta más ágil de la gestión pública, a partir de un marco regulatorio sencillo y comprensible.

Se considera que la evaluación periódica de la gestión es fundamental para determinar la calidad de la misma, donde los objetivos y metas propuestos se adecuen a las necesidades de la población conforme a las leyes que rigen en la materia. De acuerdo a la declaración del subsecretario de asistencia a la víctima, efectúan una evaluación periódica que les permite adecuar las decisiones en función de los resultados, en contraposición la profesional entrevistada de la Dirección de Violencia de Género expone que no hay un análisis periódico de los efectos de la implementación de las políticas y

---

<sup>52</sup> Disponible en:  
[https://www.tigre.gob.ar/public/assets/frontend/documentos/gobierno/Revista\\_Gestion.pdf](https://www.tigre.gob.ar/public/assets/frontend/documentos/gobierno/Revista_Gestion.pdf)

programas, también evidenciado en el relato de las víctimas por violencia de género y de hurto quienes aluden que no tuvieron ningún seguimiento al respecto.

Como se mencionó en capítulos precedentes las situaciones que debe atravesar la víctima no culmina con la concreción del delito, sino que luego del mismo la vida de esa persona se transforma, el hecho delictivo trae aparejado consecuencias que pueden llegar a ser irreversibles.

Es por esto que el Estado debe asistirle durante todo el proceso que demande su intervención con el objetivo de propender a su recuperación psíquica, física y social, durante el tiempo que indiquen los profesionales intervinientes como así lo indica la legislación de protección a las víctimas, además de establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, hacer respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las mismas.

Siendo un aspecto fundamental de la gestión realizar el seguimiento y evaluación de los casos y de esta manera poder determinar si se da cumplimiento a los derechos de las mismas y de no ser así, replantear nuevas estrategias de intervención para poder efectivizarlos.

El Municipio de Tigre lleva a cabo una política distributiva en materia de asistencia a las víctimas del delito, en beneficio de los ciudadanos de este distrito para satisfacer las necesidades de las demandas en cuestiones de seguridad ciudadana. Para implementar este programa se toman ingresos públicos divisibles, a través de las tasas municipales percibidas por los contribuyentes y de las transferencias del gobierno provincial y nacional al local para la compra de equipamiento.

Se trata de una política pública que no genera resistencia en la ciudadanía, en el sentido que su aplicación beneficia al conjunto de la sociedad que reclama mayor seguridad y protagonismo, siendo los beneficios obtenidos distribuidos en el proceso de elaboración y aprobación del proyecto de ley del presupuesto como parte del proceso presupuestario. La política de seguridad de Tigre es promocionada por las autoridades en campañas electorales como un ejemplo a seguir.

En síntesis, se pueden determinar tres aspectos fundamentales de la gestión que deberían ser motivo de revisión para una mejora en la política pública llevada a cabo por el Municipio en materia de asistencia a las víctimas del delito.

El primer aspecto observado tiene que ver con la falta de cierta transparencia y acceso a la información gubernamental, evidenciado en la ausencia estadísticas de acceso público la cual tiene consecuencias directas en una gestión democrática, el acceso a la

misma permite fortalecer la condición de ciudadanía y proyectar una imagen de confianza en las instituciones públicas.

En el Informe de gestión del periodo 2013-2019 el intendente ha reiterado el éxito de las políticas públicas que se implementan en materia de asistencia a las víctimas, estas declaraciones resultan fundamentales al momento de evaluar la gestión gubernamental, en términos de que el discurso del funcionario público no debe dejarse de lado al momento de analizar una política pública, ya que acción y discurso van de la mano. En este sentido, se puede inferir que no siempre lo discursivo se concreta en la realidad, se promociona una política en este caso de seguridad la cual al contraponerla con los hechos resulta poco transparente, ya que por ejemplo, al no haber estadísticas de acceso público que verifiquen lo declarado se produce falta de confianza en dicha gestión.

Lo mismo se aplica al seguimiento y evaluación de estas políticas públicas de asistencia a las víctimas del delito en función de los objetivos propuestos, al carecer de datos de acceso público no se está de condiciones de determinar la eficiencia o no de la gestión en cuanto a resultados obtenidos. Como así tampoco existe un seguimiento de la evolución de los casos, muchas víctimas no solo se ven afectadas en los aspectos psicofísicos sino también en lo habitacional, laboral, cultural y familiar, motivo por el cual en los casos de víctimas de violencia de Género, muchas de ellas regresan con su agresor por no tener la debida protección del estado y carecer de medios económicos.

El segundo aspecto a considerar es la falta de profesionales del área médica, social y psicológica en la Subsecretaría de Asistencia a la Víctima, debido a que solo cuentan con abogados en esa oficina. Ante dicha ausencia se deriva a las víctimas del delito a otras instituciones, pudiéndose dar tratamiento en el mismo lugar en forma inmediata y evitando el traslado innecesario de las mismas a otras instituciones luego de haber atravesado por un hecho delictivo. Asimismo se pudo identificar la falta de recursos cognitivos consistentes en profesionales capacitados para efectuar la evaluación de la política pública.

En cuanto al personal de la Dirección de Violencia de Género e Infancia si bien el director de ésta refiere que el Municipio de Tigre es de los que más profesionales contrata, la gran demanda diaria que reciben produce que los mismos se encuentren desbordados en la atención, como lo explicita una de las profesionales.

El tercer aspecto se vincula con la insuficiente difusión de la política pública de protección ciudadana, evidenciada en el desconocimiento de las víctimas entrevistadas sobre la existencia de una oficina de asistencia a la víctima, quiénes para acceder a la



información deben consultar en la página del municipio y no siempre tienen acceso a sistemas informáticos o cuentan con el conocimiento pertinente para emplear la tecnología.

Cuando las víctimas del delito acuden a la administración pública, depositan en el funcionario que los atiende la solución a sus problemas, si no reciben una reacción positiva hacia su demanda, no se propicia confianza, por lo tanto no se da esa capacidad de legitimación.

Subirats (1994) explica: el estudio de la puesta en práctica de las políticas públicas, como el análisis en general de las mismas, puede permitirnos salvar esa distancia, a la que aludíamos, entre “política anunciada” y “política efectivamente realizada”. Y esta puede ser una de las aportaciones de este tipo de estudios. Intentar trabajar en el espacio existente entre el decir y el hacer, entre los proyectos y las realidades, lo que, en definitiva, puede favorecer la siempre importante credibilidad de la política y de los poderes públicos (p.138).

La realidad social es compleja y cambiante, está supeditada más allá de los datos objetivos de la interpretación que realicen los actores involucrados, existiendo discrepancia en cuanto a la evaluación del funcionamiento del programa entre los mismos funcionarios y las víctimas del delito, evidenciado en los testimonios de ambos.

Tener en cuenta los indicadores y las posibles variables que puedan surgir al momento de implementar una política pública es un factor primordial para el éxito de la gestión.

Para culminar con la presente tesis se expondrán algunas propuestas o sugerencias a modo de explicitar las dificultades surgidas tanto en relación a los resultados como en las conclusiones a las que se arribó en la investigación. Estas recomendaciones pueden aportar mecanismos concretos de prácticas de gestión, quedando supeditado a los decisores políticos.

La propuesta o sugerencia para este trabajo de investigación sería la necesidad de transparentar la gestión a través de una base estadística de fácil acceso público, donde se expliciten los logros y dificultades de la política pública de asistencia al delito. Con estudios comparativos no solo de la tasa de delitos, sino de aquellos delitos no denunciados, del presupuesto, de las consultas y tratamiento hacia las víctimas, como así también mayor difusión sobre los programas vigentes, a través de un trabajo territorial comunitario que llegue a todo el distrito y no solo a barrios determinados.

Efectuando encuestas en forma anónima para poder obtener información sobre la opinión de las víctimas del delito acerca de la gestión del municipio, las representaciones sobre el delito, la prevención, la autoprotección y de esa manera mejorar aspectos de la intervención, debido a que existe una discrepancia entre la percepción de los funcionarios y de algunas víctimas.

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) entiende que la seguridad ciudadana no comprende únicamente la reducción de los delitos, sino que abarca también estrategias exhaustivas y diversas que permiten mejorar la calidad de vida de la población<sup>53</sup>.

Incrementar el recurso humano y material donde sea necesario para poder brindar un servicio de calidad y no sobre exigir a los profesionales sería una propuesta a tener en cuenta.

Se sugiere incorporar más a las víctimas de otros delitos que no sean únicamente de integridad sexual, mediante una línea telefónica gratuita o Whatsapp exclusiva para este tipo de delitos, donde puedan recibir asesoramiento inmediato ante un robo, hurto u homicidio.

En cuanto a las cámaras de seguridad se sugiere que las mismas sean ubicadas también en lugares de menor tránsito, debido a que muchas veces el delincuente teniendo conocimiento de esta información procede a cometer delitos a sabiendas que no queda registro del hecho delictivo. Otro aspecto importante es la presencia de la policía local en la salida de los alumnos de los colegios para prevenir el delito y teniendo en cuenta que se trata de una población en situación de vulnerabilidad debido a su edad.

Finalmente se considera pertinente conformar un equipo de profesionales idóneos para la evaluación de los resultados de la política pública de asistencia a las víctimas del delito. Los profesionales desempeñan un papel clave en la producción y difusión de conocimientos, así como en la interpretación y la implementación de las políticas entre el grueso del público.

Wilding (1982, citado por Parson, 2007) argumenta que los profesionales del trabajo social y de la salud detentan cinco formas de poder en relación a la política social durante el propio proceso de formulación de políticas, en el que los trabajadores sociales y los médicos aportan un insumo; el poder de definir necesidades y problemas; el poder

---

<sup>53</sup> PNUD, 2013. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/env2017.pdf>.

en la asignación de recursos; el poder sobre la gente, y el poder de controlar su propio trabajo.

Este autor afirma que los profesionales “obtienen poder e influencia como expertos técnica y políticamente útiles a los gobiernos. Recurrir a ellos y otorgarles poder se legitima mediante la racionalidad tecnocrática que forma parte de la ideología de la sociedad industrial avanzada” (Wilding, 1982: 17).

El poder de los profesionales radica en la construcción de problemas, aquellos que “conocen” o dicen conocer determinado tema aportan un insumo vital al proceso de elaboración de definiciones y en el análisis de los impactos o resultados no esperados como consecuencias de las políticas implementadas.

Se trata de construir un Estado presente en cuanto a la política pública de asistencia a las víctimas del delito, proporcionando servicios de contención y reparación hacia quienes han sido afectados por un delito, brindando transparencia y confianza en la gestión.

Para ello se considera primordial repensar lo político, logrando un cambio verdadero del mismo, donde gobernantes y gobernados participen en la toma de decisiones, estableciendo relaciones de confianza y cooperación entre diferentes actores de la sociedad civil y de las instituciones estatales; como mecanismo para consolidar la democracia, donde se protejan y promocionen los derechos de las víctimas del delito, fortaleciendo la participación ciudadana y de esta manera lograr una intervención estatal en términos de eficacia, eficiencia y transparencia de la gestión pública.

Repensar el rol del Estado en términos de ciudadanía, donde se valore lo público revirtiendo esa imagen de desconfianza que muchas veces prevalece sobre el Estado ya sea por incumplimiento de sus funciones o por roles deficitarios.

Si bien se ha comprobado a lo largo de la investigación que el Municipio de Tigre lleva adelante una política pública activa en materia de asistencia a la víctima del delito, resulta insuficiente para involucrar al conjunto de la sociedad, evidenciado en la insatisfacción de los entrevistados.

La opinión de las personas entrevistadas en concomitancia con el análisis de la documentación secundaria consultada, fueron el andamiaje para corroborar o refutar la hipótesis formulada en la presente tesis acerca de que las políticas públicas de asistencia a las víctimas del delito llevadas a cabo por el Municipio de Tigre resultan insuficientes para proteger los derechos de todas las víctimas del delito ratificados en las legislaciones

tanto nacionales como provinciales y explicitadas en la Declaración de las Cien Reglas de Brasilia.

En vista de este análisis y a modo de conclusión se introducen una serie de interrogantes que podrán ser objeto de futuras investigaciones:

¿Cómo formular estrategias de información y comunicación que pueden mejorar la participación de la comunidad? ¿Cómo diseñar una planificación participativa de manera tal que la gestión cobre legitimidad para todas las víctimas? ¿Cómo incorporar de forma pertinente y efectiva la dimensión política en las víctimas para poder discutir y construir acuerdos? ¿Qué estrategias implementar para que la ciudadanía participe de proyectos colectivos?

Para ello será necesario discutir la formulación, diseño y evaluación de las políticas públicas donde todas las víctimas sean incluidas independientemente del delito y cobren mayor protagonismo en la elaboración de nuevas políticas públicas y donde sus expectativas sean satisfechas; produciendo un quiebre en la concepción que se tiene de la víctima del delito desde un proyecto transformador y creativo, donde la política sea entendida en términos de construcción colectiva.

### **Referencias bibliográficas**

- Aguilar Villanueva, L. (1996). La Hechura de las Políticas Públicas. Méjico. 3<sup>a</sup>. Ed. Miguel Ángel Porrúa.
- (2010) Política Pública. Méjico. Siglo XXI Editores, S.A.
- Beristain, A. (2000). Victimología. Valencia, España. Ed. Tirant lo Blanch.
- Bertranou, J. (2019). El seguimiento y la evaluación de políticas públicas Modelos disponibles para producir conocimiento y mejorar el desempeño de las intervenciones públicas. Mendoza, Argentina. Universidad Nacional de San Martín. Universidad Nacional de Cuyo. Millcayac. - Revista Digital de Ciencias Sociales / Vol. VI / N° 10 / marzo - agosto 2019. ISSN: 2362-616x. (pp. 151-188). SIPUC. FCPyS. UNCuyo.
- Bohoslavsky, E. y Soprano, G. Editores (2010). Un estado con rostro humano Funcionarios e instituciones estatales en Argentina (de 1880 a la actualidad). Buenos Aires, Argentina. Prometeo. UNGS.
- Daza Bonachela, M. (2009). Fallas en el modelo andaluz de gestión de la asistencia a víctimas. El caso granadino. España. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología N° 11.
- Fattah, E. (1980). "Victim, Tendencias recientes". Montreal, Canadá. Revista Criminologie, "Regards sur la victime", vol. III.
- (2000) Victimología: Pasado, Presente y Futuro. Canada. Catedrático emérito de Criminología. Simon Fraser University Canadá. Traducción y notas de María del Mar.
- García Delgado Daniel (2013) Estado y Políticas Públicas: hacia un nuevo paradigma. Buenos Aires, Argentina. Revista Estado y Políticas Públicas N° 1. Año 2013. ISSN 2310-550X.
- Galar Santiago (2018) Apuntes para una problematización de la práctica pública de los familiares de víctimas de la inseguridad en la Argentina de la última década. Argentina. DILEMAS: Revista de Estudios de Conflicto e Controle Social – Vol.11 – no 1 – JAN-ABR 2018.
- García Godoy B. Manes R. (2013) El Proceso Metodológico y Los Modelos de Intervención Profesional. La impronta de su direccionalidad instrumental y su revisión conceptual actual. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina. 1<sup>o</sup>ra Edición. Departamento de Publicaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

- Grau, M (2002): Introducción. El Estudio de las Políticas Públicas: Enfoques y Metodologías de Análisis”, en Grau, M. y Mateos, A. (Eds.) (2002): “Análisis de Políticas Públicas en España: enfoques y casos. Valencia, España. Tirant lo Blanch.
- Hernández Sampieri R, Fernández-Collado y Baptista (2014) Metodología de la Investigación. México. 6ta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Jiménez de Asúa L. (1958) Principios de Derecho Penal, La Ley y el Delito. Buenos Aires, Argentina. Abeledo-Perrot Editorial Sudamericana.
- Kessler G. (2011) Delito, sentimiento de inseguridad y políticas públicas en la Argentina del siglo XXI en La Inseguridad y La Seguridad Ciudadana en América Latina, Ciudad de Buenos Aires. Argentina. José Alfredo Zavaleta Betancourt (Coordinador) CLACSO.
- Kraft, M. Furlong, Scott (2006) Public Policy: Politics, analysis, and alternatives. Washington, Estados Unidos. 2nd edition, D.C., CQ Press.
- Kühne, H.H. (1986) Kriminologie: Victimologie der Notzucht. Juristische Schulung. Alemania. Deutschland.
- Lahera, E. (2002) Introducción a las Políticas Públicas. Santiago, Chile. Fondo de Cultura Económica, Santiago de Chile.
- Landrove Díaz, G. (1990) Victimología. Valencia, España. Edit. Tirant lo Blanch.
- Lara Peinado F (1997) Código de Hammurabi. Madrid, España. Edit. Tecnos. 3ra. Edición.
- Macedonio Hernández C. (2017). La reparación del daño a las víctimas u ofendidos por el delito en el Estado de Yucatán. Méjico. Merida.
- Majone, G. (1989): “Evidence, Argument & Persuasion in the Policy process”, Inglaterra. 1st. edition, Yale University Press, New Haven and London.
- Mantilla Saida (2015) La Revictimización como causal de silencio de la víctima. Rev. Cienc. Forenses. Honduras, Volumen 1, N° 2, Año 2015.
- Marchiori, Hilda (1998) Criminología. La víctima del delito. Méjico. Porrúa.  
(2004) Victimología: La víctima desde una perspectiva criminológica. Córdoba, Argentina. Universitaria Integral.
- Márquez Cárdenas, A. E (2011) La Victimología Como Estudio. Redescubrimiento De La Víctima Para El Proceso Penal Prolegómenos. Derechos y Valores. Bogotá, Colombia. vol. XIV, núm. 27. Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia.

-Meny Y. y Thoenig J. (1992) Las políticas públicas. Barcelona España. Versión española, 1ª. Edición. Editorial Ariel.

-Moreno Guillermo. (2008) Constitución de la Provincia de Buenos Aires. Buenos Aires: Platense.

-O'Donnell Guillermo (2010) Democracia, agencia y estado. Teoría con intención comparativa. Buenos Aires. Argentina Prometeo.

-Oszlak Oscar (2007) Políticas Públicas, Democracia Y Participación Ciudadanía. Buenos Aires, Argentina. Voces Del Sur, Revista Publicada Por El Programa Mercosur Social y Solidario (2007) Septiembre.

(2011) El rol del Estado: Micro, Meso, Macro. Conferencia dictada en el VI Congreso de Administración Pública organizado por la Asociación Argentina de Estudios de Administración Pública y la Asociación de Administradores Gubernamentales, Resistencia. Chaco, 7 de julio de 2011.

-Parsons, Wayne (2007) Políticas públicas: una introducción a la teoría y la práctica del análisis de políticas públicas Méjico. FLACSO, Sede Académica de Méjico.

-Pera, G. (2012) Matías, La tenaz y silenciosa lucha de una madre para llegar a la verdad. Buenos Aires, Argentina. Dunken.

-Reynoso Dávila, R. (2006) Teoría General del Delito. Méjico. Editorial Porrúa.

-Sain, M. (2011) El amague La política de seguridad pública durante la gestión presidencial de Néstor Kirchner (2003-2007) VI Congreso Argentino de Administración Pública "Gobernabilidad Democrática y Desarrollo Económico con Equidad Social" Asociación Argentina de Estudios de Administración Pública (AAEAP).

-Salvia Agustín (2012) La Trampa Neoliberal un estudio sobre los cambios en la heterogeneidad estructural y la distribución del ingreso en Argentina: 1990-2003. Argentina. Eudeba.

- Schillagi C. (2011) Problemas públicos, casos resonantes y escándalos. Algunos elementos para una discusión teórica. Buenos Aires, Argentina. Polis, Revista de la Universidad Bolivariana, Volumen 10, N°30. Universidad Nacional de General Sarmiento.

-Sanchez Medina G. (2006) Un camino hacia la paz, Paz y Salud mental en Colombia. Comité de Salud Mental de la Academia Nacional de Medicina. Colombia.

-Subirats.J. (1994) Análisis de Políticas Públicas y Eficacia de la Administración. Madrid, España. Edita Ministerio para las Administraciones Publicas. Secretaria Gral Técnica. Instituto Nacional en Administración Pública.

-Subirats, J. Knoepfel, P. Corinne L. y Varonne, F. (2008) Análisis y Gestión de las Políticas Públicas. Barcelona, España. Edit. Ariel S.A. Barcelona.

-Tamayo Saez Manuel (1997) El Análisis de las Políticas Públicas, en Bañón y Carrillo (Comps.) La Nueva Administración Pública. Madrid, España. Alianza Editorial, Madrid.

-Terragni, M. (2000) Estudios sobre la parte General del Derecho Penal. Santa Fe. Argentina. Centro de Publicaciones Secretaria de Extensión Universitaria. Universidad Nacional del Litoral.

-Zamora Grant, J. (2016) Derecho Victimal. La Víctima En El Nuevo Sistema Penal Mexicano. Mejico. Inapice.

-Zimmerman, Héctor (2001) Aparición y desarrollo de las políticas públicas. Artículo presentado en el Primer Congreso Argentino de Administración Pública, Sociedad, Gobierno y Administración Pública, Rosario, 30 de agosto a 1° de septiembre de 2001. En red. Argentina.

#### **Páginas web consultadas**

-Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. Recuperado el 19/5/20 de:

<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>.

-Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985. Recuperado el 27/1/20 de:

<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/victimsofcrimeandabuseofpower.aspx>

-Asesinato de Carolina Aló (1996) Recuperado el 7/2/20 de:

<https://www.pagina12.com.ar/250003-como-fue-que-fabian-tablado-asesino-a-carolina-alo>.

-Buompadre, J. E. (2013). Los delitos de género en la reforma penal (ley N° 26.791). Pensamiento Penal. Recuperado el 12/3/2020 de:

<https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2013/02/doctrina35445.pdf>.

-Carta Iberoamericana de calidad en la Gestión Pública Borrador revisado por la Mesa Directiva Ampliada del CLAD. Bogotá, Colombia, 28 y 29 de mayo de 2008. Recuperado el 30/4/20 de:

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cofemod\\_comisiondecalidad\\_carta\\_iberamericana\\_de\\_calidad.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cofemod_comisiondecalidad_carta_iberamericana_de_calidad.pdf).



-Caso Micaela García. Fuente: <https://www.telam.com.ar/notas/202008/500229-ollas-populares-para-recordar-a-la-militante-y-victima-de-femicidio-micaela-garcia.html>.

-Caso Píparo Fuente: <https://www.infobae.com/sociedad/policiales/2020/07/29/a-10-anos-del-asalto-a-carolina-piparo-el-caso-bisagra-que-cambio-la-seguridad-en-los-bancos-sigue-siendo-mi-obsesion-el-por-que-de-tanta-violencia/>.

-Centro de Acceso a la Justicia (2020). Recuperado de:

<https://www.tigre.gov.ar/novedades/detalle/1117>

-Centro de Asistencia a la Víctima y Acceso a la Justicia .Gobierno de la provincia de Buenos Aires, Justicia y Derechos Humanos. Recuperado el 23/3/20 de:

[https://www.gba.gov.ar/justicia\\_y\\_ddhh/asistencia\\_victima\\_y\\_trata/asistencia\\_victima](https://www.gba.gov.ar/justicia_y_ddhh/asistencia_victima_y_trata/asistencia_victima).

-Código Penal de La Nación Argentina De los delitos, recuperado el 15/4/20 de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/16546/texact.htm>

-Convención Americana sobre Derechos Humanos. Ley N° 23.054 Aprobación de la citada Convención, llamada Pacto de San José de Costa Rica. Sancionada: Marzo 1° de 1984.Promulgada: Marzo 19 de 1984.

Fuente:<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/28152/norma.htm>).

-Compendio de resoluciones generales en materia de derechos humanos. Dirección General de Derechos Humanos (2018).Recuperado el 12/3/20 de:

[https://httpwww.mpf.gob.ar/dgdhs://w/files/2017/11/DGDH-Compendio\\_Febrero-1.pdf](https://httpwww.mpf.gob.ar/dgdhs://w/files/2017/11/DGDH-Compendio_Febrero-1.pdf)

-Convención contra la Tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes. Adoptados por la Asamblea General en su resolución 55/89 Anexo de 4 de diciembre de 2000

Fuente:<https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/EffectiveInvestigationAndDocumentationOfTorture.aspx>).

-Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer. Aprobada por las Naciones Unidas en 1979. Fuente: <https://www.ohchr.org/SP/HRBodies/CEDAW/Pages/DailyLife.aspx>).

-Convención sobre los Derechos del Niño. Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Nueva York el 20 de noviembre de 1989.

Fuente: <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/249/norma.htm>

-Convención sobre la Prevención y sanción del Delito de Genocidio. La Convención para la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio, aprobada el 9 de diciembre de 1948 por la III Asamblea General de las Naciones Unidas. Fuente:

<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/200000-204999/202959/norma.htm>

- Coronavirus: el origen y la evolución continúa de un patógeno mortal (2020) Recuperado el 4/6/20 de:

<https://www.infobae.com/america/tendencias-america/2020/03/05/coronavirus-el-origen-y-la-evolucion-continua-de-un-patogeno-mortal/>

-Declaración Americana de los Derechos y Deberes del hombre. Aprobada en la IX Conferencia Internacional Americana, en Bogotá, Colombia, 1948. Fuente:

[http://www.infoleg.gob.ar/?page\\_id=1000](http://www.infoleg.gob.ar/?page_id=1000)

-Declaración Universal de Derechos Humanos. Adoptada y proclamada por la Resolución 217 A (III) de la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948. Fuente: [http://www.infoleg.gob.ar/?page\\_id=1003](http://www.infoleg.gob.ar/?page_id=1003)

-EncuestaIndec2017victimización.Recuperadoel7/5/2020

<https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/env2017.pdf>

<https://www.argentina.gob.ar/seguridad/estadisticascriminales>

-Inauguración del -Centro de Acceso a la Justicia Tigre (2020). Recuperado el 20/12/20 de:

<http://www.tigre.gov.ar/novedades/detalle/1117>

- Inauguración de la Comisaria de la Mujer en Tigre. Recuperado de:

<https://www.infobae.com/2007/07/14/326667-tigre-ya-tiene-una-comisaria-exclusiva-la-mujer/>

-Inauguración del Programa de prevención y asistencia en violencia familiar. Recuperado el 18/6/20 de:<https://www.elcomercioonline.com.ar/articulos/50023272-Tigre-inauguro-el-Programa-de-Prevencion-y-Asistencia-en-Violencia-Familiar.html>.

-Informe de Femicidios (2016) Registro Penal de violencia familiar y de género. Procuración General Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires. Recuperado el 10/7/20 de:

[https://www.mpba.gov.ar/files/content/Informe\\_Femicidios\\_2016.pdf.p7](https://www.mpba.gov.ar/files/content/Informe_Femicidios_2016.pdf.p7)

- La ONU y Argentina luchan con la otra pandemia del coronavirus, la violencia de género (2020). Recuperado el 12/5/20 de:

<https://news.un.org/es/story/2020/04/1473082>.

-Ley N° Provincial 12.569 contra la Violencia Familiar Recuperado el 20/12/2019 en [https://www.mpba.gov.ar/files/documents/LEY\\_12569\\_-\\_Violencia\\_familiar.pdf](https://www.mpba.gov.ar/files/documents/LEY_12569_-_Violencia_familiar.pdf)

-Ley N°13.298 Recuperado el 12/11/2019 en <https://normas.gba.gov.ar/ar-b/ley/2005/13298/3569>

- Ley 13.944. Recuperado el 10/11/2019 de:

<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/125000-129999/129755/norma.htm>

- Ley N°14.346. Recuperado el 21/10/2019 de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/150000154999/153011/norma.htm>

-Ley N°14.453 Recuperado el 5/6/2014 de:

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-14453-123456789-0abc-defg-354-4100bvorpyel/actualizacion>

-Ley N°15.232. Recuperado el 2/2/2021 de:

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-12569-123456789-0abc-defg-965-2100bvorpyel>

-Ley N° 23.849. Recuperado el 19/12/2019 de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/249/norma.htm>

- Ley N°24270. Recuperado el 20/10/2019 de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=668>

- Ley N°24.417 Contra la Violencia Familiar Recuperado el 10/11/2019 en:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/93554/norma.htm>

-Ley N°25.087. Recuperado el 12/12/2019 de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=57556>

-Ley N°25.673 Recuperado el 10/11/2019 en

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=79831>

- Ley N°25.761. Recuperado el 8/11/2019 de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/85000-89999/87496/norma.htm>

-Ley N° 26.061 Recuperado el 20/12/2019 en  
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/110000-114999/110778/norma.htm>

-Ley N° 26.485 Contra la Mujer Recuperado el 20/12/2019 de:  
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/150000-154999/152155/norma.htm>

-Ley N° 26.705. Recuperado el 19/12/2019 de:  
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/185000-189999/187773/norma.htm>

-Ley N° 26.743 de Identidad de Género  
[http://www.jus.gob.ar/media/3108867/ley\\_26743\\_identidad\\_de\\_genero.pdf](http://www.jus.gob.ar/media/3108867/ley_26743_identidad_de_genero.pdf)

-Ley N° 26.791 de protección contra la violencia hacia la mujer. Recuperado el 3/11/2019 de:  
<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/206276/20190425>.

-Ley N° 27.206. Recuperado el 12/12/2019 de:  
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=254759>

-Ley N° 27.372 de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos. Recuperado el 10/11/19 de:  
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/275000-279999/276819/norma.htm>

-Ley N° 27.352. Recuperado el 21/12/2019  
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=274739>

-Ley N° 27.455. Recuperado el 20/12/2019  
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=315663>

-Ley N° 27499 (Ley Micaela). Recuperado el 20/12/19 de:  
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27499-318666>

- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad. Medidas en materia de género y diversidad en el marco de la emergencia sanitaria (2020). Recuperado el 18/2/20 de:

<https://www.argentina.gob.ar/generos/medidas-en-materia-de-genero-y-diversidad-en-el-marco-de-la-emergencia-sanitaria>

-Municipio de Tigre (2020). Recuperado el 10/1/20 de  
<http://www.tigre.gov.ar/tigre/actualidad>.

-Ley de Trata de Personas Procuraduría para el Combate de la Trata y Explotación de Personas (PROTEX). Recuperado el 3/4/20 de:  
[https://www.mpf.gob.ar/protex/files/2016/06/nueva\\_ley\\_de\\_trata\\_de\\_personas.pdf](https://www.mpf.gob.ar/protex/files/2016/06/nueva_ley_de_trata_de_personas.pdf)

-Políticas Municipales 2013-2019 Logros, objetivos y oportunidades.  
Recuperado el 12/2/20 de:  
[http://www.tigre.gov.ar/public/assets/frontend/documentos/gobierno/Revista\\_Gestion.pdf](http://www.tigre.gov.ar/public/assets/frontend/documentos/gobierno/Revista_Gestion.pdf)

-Protección Ciudadana (Ordenanza 2860/07) Recuperado el 10/4/20 de:  
[http://servicios.tigre.gov.ar/digesto/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7481&Itemid=234](http://servicios.tigre.gov.ar/digesto/index.php?option=com_content&view=article&id=7481&Itemid=234)

-Protocolo de actuación de las víctimas de Trata de Personas. Recuperado el 20/5/20 de:  
<http://www.mpf.gob.ar/resoluciones/pgn/2009/pgn-0094-2009-001.pdf>

-Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966. Entrada en vigor: 3 de enero de 1976 en conformidad con el artículo 27.

Fuente: [https://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/cescr\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/cescr_SP.pdf)

- Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 diciembre de 1966. Entrada en vigor: 23 de marzo de 1976, de conformidad con el artículo 9.

Fuente: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/OPCCPR1.aspx>

-Reforma de la Constitución Argentina, 22 de agosto de 1994 (Fuente: Constitución Argentina, Art.75. Inc.22, 23,24-Art.23).

-Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad XIV Cumbre Judicial Iberoamericana Brasilia, 4 a 6 de marzo de 2008.  
Recuperado el 13/5/20 de:  
<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>.

## **ANEXOS**

**A) ESTADISTICAS DE PERSONAS DETENIDAS EN LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**Cuadro 1: Cantidad de personas detenidas<sup>54</sup> al 17 de Diciembre de 2012, por Departamento Judicial**

<b><u>Dpto. Judicial</u></b>	<b><u>Total</u></b>	<b><u>Porcentaie</u></b>
<b>AZUL</b>	<b>601</b>	<b>2%</b>
<b>BAHIA BLANCA</b>	<b>704</b>	<b>2%</b>
<b>DOLORES</b>	<b>761</b>	<b>1%</b>
<b>JUNIN</b>	<b>270</b>	<b>1%</b>
<b>LA MATANZA</b>	<b>2.520</b>	<b>8%</b>
<b>LA PLATA</b>	<b>2.963</b>	<b>10%</b>
<b>LOMAS DE ZAMORA</b>	<b>5.483</b>	<b>18%</b>
<b>MAR DEL PLATA</b>	<b>1.283</b>	<b>4%</b>
<b>MERCEDES</b>	<b>2.792</b>	<b>9%</b>
<b>MORON</b>	<b>2.505</b>	<b>8%</b>
<b>NECOCHEA<sup>55</sup></b>	<b>145</b>	<b>0%</b>
<b>PERGAMINO<sup>47</sup></b>	<b>243</b>	<b>1%</b>
<b>QUILMES</b>	<b>2.509</b>	<b>8%</b>
<b>SAN ISIDRO</b>	<b>2.634</b>	<b>9%</b>
<b>SAN MARTIN</b>	<b>4.075</b>	<b>13%</b>
<b>SAN NICOLAS</b>	<b>671</b>	<b>2%</b>
<b>TRENQUE LAUQUEN</b>	<b>322</b>	<b>1%</b>
<b>ZARATE CAMPANA</b>	<b>807</b>	<b>3%</b>
<b>TOTAL PROVINCIAL</b>	<b>30.988</b>	<b>100%</b>

<sup>54</sup> Incluye personas detenidas bajo prisión o arresto domiciliario.

<sup>55</sup> Los detenidos del Dpto. Judicial Necochea en etapa de ejecución (33), fueron computados en ese Departamento Judicial pese a que se encuentran a disposición de Juzgados de Ejecución de Mar del Plata. Los detenidos del Dpto. Judicial Pergamino en etapa de ejecución (44), por su parte, fueron considerados en ese Dpto. Judicial pese a que se encuentran a disposición del Juzgado de Ejecución de Junín. Fuente: RUD, 17/12/2012. Disponible en: <https://www.mpba.gov.ar/files/content/Informe%20RUD%202012.pdf>.

**Cuadro 2: Cantidad de personas detenidas al 17 de Diciembre de 2019, por Departamento Judicial**

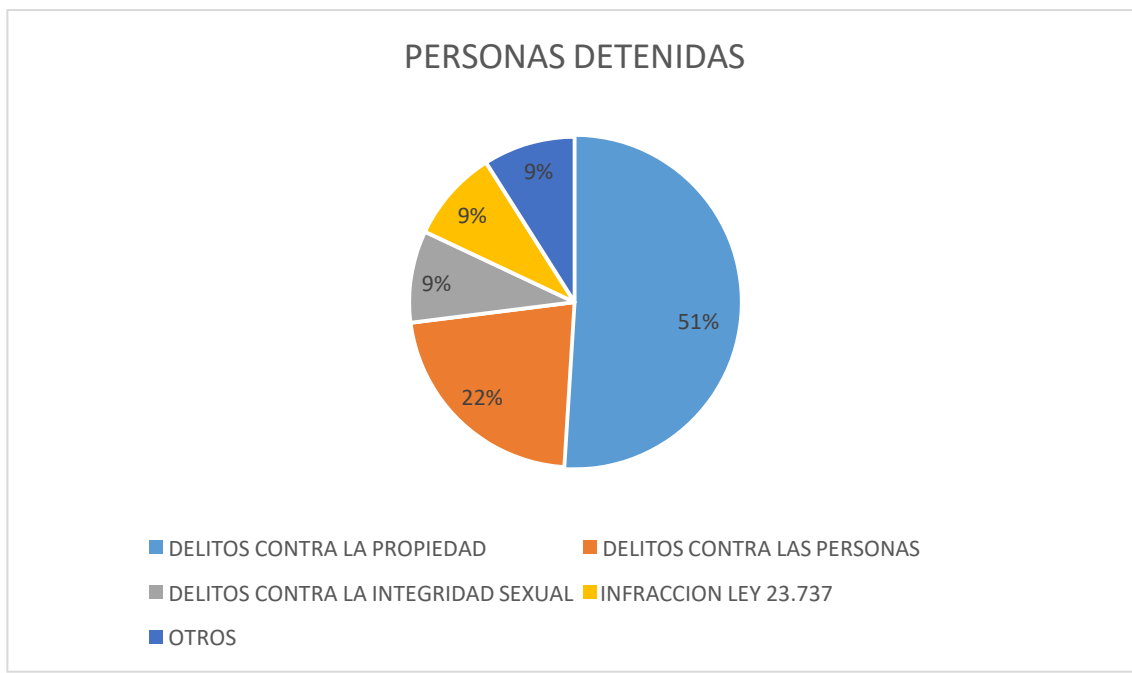
<b><u>Dpto. Judicial</u></b>	<b><u>Total</u></b>	<b><u>Porcentaje</u></b>
<b>AZUL</b>	<b>1.337</b>	<b>2,3%</b>
<b>BAHIA BLANCA</b>	<b>1.413</b>	<b>2,4%</b>
<b>DOLORES</b>	<b>1.222</b>	<b>2,1%</b>
<b>JUNIN</b>	<b>575</b>	<b>1,0%</b>
<b>LA MATANZA</b>	<b>6.169</b>	<b>10,6%</b>
<b>LA PLATA</b>	<b>5.065</b>	<b>8,7%</b>
<b>LOMAS DE ZAMORA</b>	<b>9.580</b>	<b>16,4%</b>
<b>MAR DEL PLATA</b>	<b>2.080</b>	<b>3,6%</b>
<b>MERCEDES</b>	<b>2.706</b>	<b>4,6%</b>
<b>MORENO-RODRIGUEZ</b>	<b>3.798</b>	<b>6,5%</b>
<b>MORON</b>	<b>3.869</b>	<b>6,6%</b>
<b>NECOCHEA</b>	<b>283</b>	<b>0,7%</b>
<b>PERGAMINO</b>	<b>405</b>	<b>0,5%</b>
<b>QUILMES</b>	<b>4.736</b>	<b>8,1%</b>
<b>SAN ISIDRO</b>	<b>5.107</b>	<b>8,8%</b>
<b>SAN MARTIN</b>	<b>6.851</b>	<b>8,8%</b>
<b>SAN NICOLAS</b>	<b>1.026</b>	<b>11,8%</b>
<b>TRENQUE LAUQUEN</b>	<b>579</b>	<b>1,8%</b>
<b>ZARATE CAMPANA</b>	<b>1.499</b>	<b>1,0%</b>
<b>TOTAL PROVINCIAL</b>	<b>58.300</b>	<b>100%</b>

Fuente: RUD al 31 de diciembre de 2019.

Nota: La suma de los porcentajes puede no coincidir con el porcentaje total, debido a que los valores están redondeados a un decimal. Disponible en: <https://www.mpba.gov.ar/files/content/Informe%20RUD-2019.pdf>



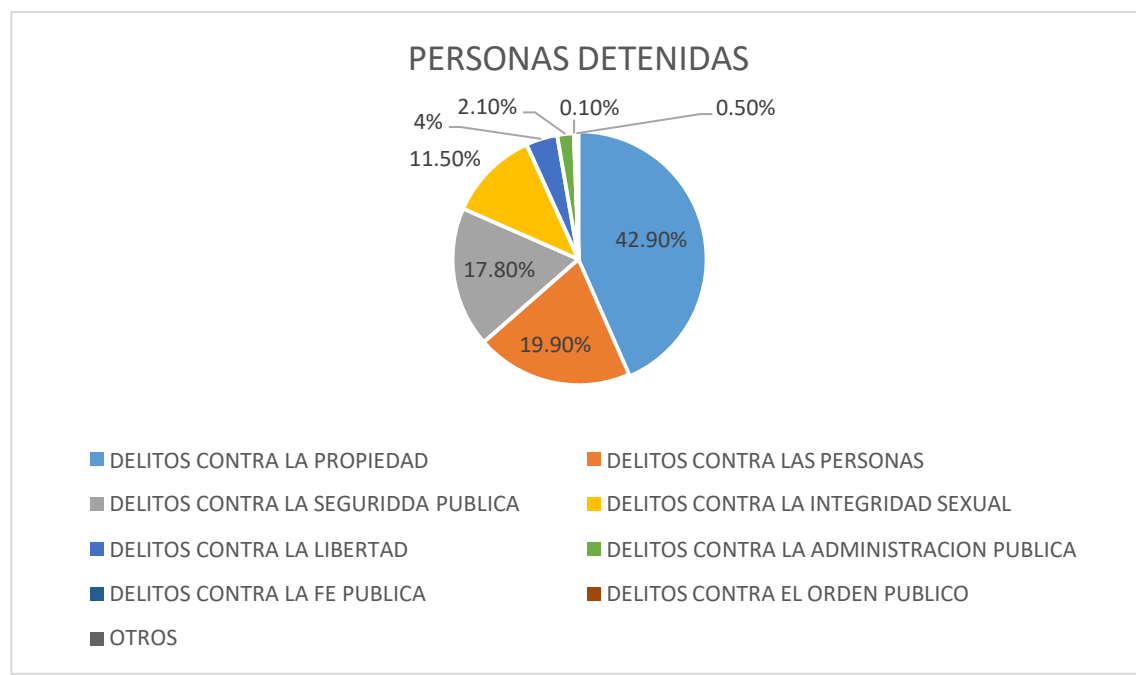
**Personas detenidas, según delito más grave imputado**  
**(En porcentajes)<sup>56</sup> Año 2012 Bs As**



<sup>56</sup> Se muestra, en porcentajes de participación sobre el total, la cantidad de personas detenidas según Bien Jurídico, conforme clasificación y desagregación del Departamento de Estadística de la Procuración General. En los casos en que se registró más de un delito, o distintos procesos con diversos delitos, se considera sólo el más grave. No se distinguió entre concursos reales o ideales, ni entre tentativa y delito consumado. Fuente: RUD, datos al 17/12/2012. Disponible en: <https://www.mpba.gov.ar/files/content/Informe%20RUD%202012.pdf>

**Personas detenidas, según delito más grave imputado**

**(En porcentajes) Año 2019 Bs As**



Fuente: Registro Único de personas detenidas (RUD) al 31 de diciembre de 2019.

Nota: Los porcentajes de las categorías “Delitos contra las Personas” (19,9%) y “Delitos contra la Seguridad Publica” (17,8%) no coinciden con exactitud con el porcentaje total que surge de la tabla anterior para cada categoría (19,8% y 17,7% respectivamente), ello así debido a que los valores relativos en la tabla se encuentran redondeados a un decimal. Disponible en: <https://www.mpba.gov.ar/files/content/Informe%20RUD-2019.pdf>.

## **B. ESTADISTICAS DE FEMICIDIOS EN LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

### **Tasa de Femicidios por Departamento Judicial**

En la siguiente tabla se presenta la cantidad de Femicidios cada 100.000 mujeres, por Departamento Judicial, y la tasa de Femicidios correspondiente al año 2019.

Cuadro 1: Tasa de Femicidios por Departamento Judicial - Año 2019

<b><u>Departamento Judicial</u></b>	<b><u>Total población Femenina</u></b>	<b><u>Cantidad de Víctimas de Femicidios</u></b>	<b><u>Tasa de Femicidios Departamental</u></b> <i><sup>57</sup></i>
<b>AZUL</b>	<b>235.582</b>	<b>1</b>	<b>0,42</b>
<b>BAHIA BLANCA</b>	<b>331.438</b>	<b>3</b>	<b>0,91</b>
<b>DOLORES</b>	<b>158.783</b>	<b>2</b>	<b>1,26</b>
<b>JUNIN</b>	<b>145.296</b>	<b>3</b>	<b>2,06</b>
<b>LA MATANZA</b>	<b>1.132.981</b>	<b>9</b>	<b>0,79</b>
<b>LA PLATA</b>	<b>658.232</b>	<b>15</b>	<b>2,28</b>
<b>LOMAS DE ZAMORA</b>	<b>1.350.299</b>	<b>19</b>	<b>1,41</b>
<b>MAR DEL PLATA</b>		<b>2</b>	<b>0,50</b>
<b>MERCEDES</b>	<b>307.664</b>	<b>4</b>	<b>1,30</b>
<b>MORENO-GRAL RODRIGUEZ</b>	<b>257.009</b>	<b>3</b>	<b>1,17</b>
<b>MORON</b>	<b>660.438</b>	<b>3</b>	<b>0,45</b>
<b>NECOCHEA</b>	<b>63.557</b>	<b>1</b>	<b>1,57</b>
<b>PERGAMINO</b>	<b>72.489</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>QUILMES</b>	<b>771.722</b>	<b>11</b>	<b>1,43</b>
<b>SAN ISIDRO</b>	<b>799.819</b>	<b>5</b>	<b>0,63</b>

<sup>57</sup> Datos extraídos de las proyecciones poblacionales para el año 2019 elaboradas por el INDEC en base al censo de población 2010.

Cantidad de Femicidios cada 100.000 mujeres. Disponible en:

<https://www.mpba.gov.ar/files/content/Informe%20de%20Femicidios%20y%20procesos%20penales%20de%20violencia%20de%20genero%20-%202019.pdf>.

<b>SAN MARTIN</b>	<b>886.725</b>	<b>11</b>	<b>1,24</b>
<b>SAN NICOLAS</b>	<b>172.019</b>	<b>3</b>	<b>1,74</b>
<b>TRENQUE LAUQUEN</b>	<b>128.950</b>	<b>2</b>	<b>1,55</b>
<b>ZARATE CAMPANA</b>	<b>319.791</b>	<b>5</b>	<b>1,56</b>
<b>TOTAL PROVINCIAL</b>	<b>8.849.756</b>	<b>102</b>	<b>1,15</b>

**Cantidad de víctimas de Femicidio por Departamento Judicial y Partido**

A continuación, se detalla la cantidad de víctimas fallecidas a causa de Femicidios por Departamento Judicial y Partido. Se presenta la información en términos absolutos y relativos (respecto del total provincial) y dividida de acuerdo a la etapa de comisión, durante el aislamiento social preventivo y obligatorio y antes del mismo.

Cuadro N°2: Víctimas de Femicidio por Departamento Judicial y Partido –Primer Semestre 2020.

<b><u>Departamento Judicial</u></b>	<b><u>Partido</u></b>	<b><u>Etapa del hecho previo al ASPO (1-1 al 19-3)</u></b>	<b><u>Etapa del hecho previo al ASPO (20-3 al 30-6)</u></b>	<b><u>Total General</u></b>	<b><u>Porcentaje de Femicidios /<sup>58</sup> Total general</u></b>
<b>Azul</b>	<b>Olavarría</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total Azul</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
<b>Bahía Blanca</b>	<b>Bahía Blanca</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total Bahía Blanca</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
<b>Dolores</b>	<b>Ayacucho</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Partido de la costa</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>
	<b>Pinamar</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total Dolores</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7,1%</b>
<b>Junin</b>	<b>Chacabuco</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Gral. Arenales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total Junín</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>
<b>La Matanza</b>	<b>La Matanza</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>
	<b>Total La Matanza</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>

<sup>58</sup>Disponible

en:[https://www.mpba.gov.ar/files/content/Informe\\_de\\_Femicidios\\_PrimerSemestre2020.pdf](https://www.mpba.gov.ar/files/content/Informe_de_Femicidios_PrimerSemestre2020.pdf).

<b>La Plata</b>	<b>Cañuelas</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>La Plata</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7,1%</b>
	<b>Lobos</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total La Plata</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>10,7%</b>
<b>Lomas de Zamora</b>	<b>Alte. Brown</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5,4%</b>
	<b>Ezeiza</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Lanús</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5,4%</b>
	<b>Lomas de Zamora</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>
	<b>Total Lomas de Zamora</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>16,1%</b>
<b>Mar Del Plata</b>	<b>Gral. Pueyrredón</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>
	<b>Balcarce</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total Mar Del Plata</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5,4%</b>
<b>Mercedes</b>	<b>Lujan</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total Mercedes</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
<b>Moreno/Gral Rodríguez</b>	<b>Gral. Rodríguez</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>12,5%</b>
	<b>Moreno</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10,7%</b>
	<b>Total Gral. Rodríguez-Moreno</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>12,5%</b>
<b>Morón</b>	<b>Hurlingham</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Merlo</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>
	<b>Morón</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Ituzaingó</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total Morón</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8,9%</b>
<b>Quilmes</b>	<b>Florencio Varela</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>
	<b>Total Quilmes</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>
<b>San Isidro</b>	<b>Pilar</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>San Fernando</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>San Isidro</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Tigre</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>

	<b>Total San Isidro</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8,9%</b>
<b>San Martin</b>	<b>Malvinas Argentinas</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>San Martin</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Tres de Febrero</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total San Martin</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5,4%</b>
<b>San Nicolás</b>	<b>San Pedro</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total San Nicolás</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
<b>Trenque Lauquen</b>	<b>Pehuajo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Total Trenque Lauquen</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
<b>Zarate-Campana</b>	<b>Campana</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,8%</b>
	<b>Escobar</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3,6%</b>
	<b>Total Zarate-Campana</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5,4%</b>
	<b>Total Gral</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>56</b>	<b>100,0%</b>

### **C. ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS DEL MUNICIPIO DE TIGRE DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA**

#### **1) Entrevista a Osvaldo, Subsecretario de Asistencia a la Víctima**

##### **¿Cuál es la función que cumple en esta Institución?**

Estoy a cargo de la Subsecretaria de Asistencia a la Víctima, de la Secretaria de Protección Ciudadana de la Municipalidad de Tigre. Esta Secretaria tiene 4 Subsecretarias, a saber:  
1. Subsecretaria Operativa, 2 Subsecretaria de Asistencia a la Víctima, 3. Subsecretaria de Control Urbano y 4 Subsecretaria de Tránsito y Transporte

##### **¿Cuál es su formación profesional?**

Abogado. Especialista en Resolución pacífica de conflictos. Post graduado en Asesoría Jurídica de empresas.

**¿Cómo y cuando accedió al cargo?**

En el año 2008 y hasta el 2014 Director General de Mediación. Desde el año 2014 a 2017 Director General de Derechos Humanos y desde el año 2017 Subsecretario de Asistencia a la Víctima.

**¿Qué políticas públicas se llevan a cabo en esta Dirección?**

Tiene como función esencial articular y brindar asistencia integral, contención y orientación a los vecinos que hayan sido víctimas de delitos o situaciones conflictivas. También en conjunto con la Dirección de género se llevan adelante políticas vinculadas a la temática, ofreciendo aplicaciones, botones y SMS destinados a proteger a las víctimas de violencia de género.

Por lo general, no existe posibilidad de que no nos enteremos de la comisión de un delito, por ende, si la víctima concurre a nuestra sede, es porque fue contactada previamente vía telefónica, personal o por redes, a partir del conocimiento del hecho. Desde ese momento, ya está siendo asesorada (como formalizar la denuncia, esperar a la policía científica, etc) De ser necesaria la intervención de otros profesionales, también se la acompaña en la derivación a otros servicios (desarrollo social, salud, etc.).

Se fomenta el contacto fluido con personal policial a los efectos de garantizar la realización de las denuncias de los hechos delictivos acaecidos.

Se realizan reuniones con vecinos en los barrios y en distintas instituciones a fin de acercar la tecnología dispuesta para la prevención del delito y gestionar el vínculo entre los vecinos y la autoridad policial.

**¿Qué tipo de delitos involucran a las personas que asisten en el servicio?**

Toda situación conflictiva que sufran los vecinos.

**¿Cómo está integrado el equipo de trabajo?**

Subsecretario, Director General, Director Coordinador y 15 empleados. Somos dos abogados, los únicos profesionales. Los demás se fueron capacitando con charlas, cursos, seminarios, la propia práctica diaria, etc. La mitad atiende el servicio de Alerta Tigre, en relación, a la coordinación de instalación de APP y botones de pánico domiciliarios. Dos atienden temas de género (contención, instalación de SMS de género y articulación con la Dirección de Género y Familia), y los demás atienden las diversas consultas, en la sede del servicio, o concurren al lugar de los hechos.

**¿Cuál es el horario y días de atención?**

De lunes a sábados de 8.00 a 16.00hs, Pero a destajo de las situaciones son importar días ni horas.

**¿Cómo es su día de trabajo, podría describirlo?**

Llego a la secretaria alrededor de las 8.00hs, reunión con los Directores, reunión con vecinos. Atención a vecinos en la sede. Asistencias en el lugar de los hechos, o en dependencias policiales o judiciales, etc. La dinámica está supeditada a la cantidad y calidad de hechos delictivos.

**¿Tienen articulación con otras instituciones? ¿Cuáles?**

Si, con la Subsecretaria Operativa, Foros de Seguridad, Instituciones barriales, comisarias, Fiscalías, Juzgados de Garantías, Hospitales y con todas las áreas municipales que puedan aportar herramientas para prevención o esclarecimiento de los hechos.

**¿Cómo es el vínculo que se establece con estas Instituciones?**

Los vínculos son personales en relación a la tarea específica que se realiza en la Subsecretaria y la institución en particular. También a través de las herramientas tecnológicas de aviso ante cualquier hecho.

**¿Cómo es la relación que establece con las víctimas?**

La relación es personal para contener y asesorar ante el hecho acaecido. Es necesario acompañar en todo momento a la víctima, hasta que terminen todas las actividades relacionadas con el conflicto

**¿Los datos de las víctimas que acuden al servicio son conservados por un periodo determinado? ¿Efectúan estadísticas sobre la población que acude al servicio?**

Se efectúan estadísticas semestrales donde se discrimina por tipo de hecho, localidad, modalidad, tipo de consulta etc. Las estadísticas del servicio no se publican. Los datos figuran en el Ministerio de Seguridad de la Provincia.

**¿Cómo acceden al servicio, por demanda espontánea o derivaciones?**

En la Secretaria se reciben, a través, de las distintas frecuencias de emergencia, los hechos que se van sucediendo minuto a minuto, si de algún hecho se individualiza una víctima, se nos comunica de manera inmediata. Otras por derivación desde otra área que precedió en la atención; y otros a través de los distintos medios para comunicarse con el servicio.

**¿Reciben capacitaciones?**

Sí, tenemos coaching interno permanente. Además de capacitaciones en temas de nuestra incumbencia.



**¿Cómo son las características de la población (edad, sexo, condición socioeconómica)?**

Tigre tiene una amplia gama de característica poblacional, conviven barrios privados con barrios de emergencia. Las asistencias se brindan a todos en cualquier circunstancia, adaptándonos a la zona y la calidad poblacional. Predomina población de clase media.

**¿Realizan seguimientos y evaluación de los casos que atienden? En caso afirmativo, ¿Con que periodicidad y de qué manera?**

La asistencia termina con el esclarecimiento del hecho. Si las victimas sufrieran secuelas post traumáticas otros servicios municipales o privados siguen con el cuidado de la o las personas afectadas.

**¿Tienen supervisiones externas sobre la intervención?**

No

**¿Analizan los resultados de la implementación de los programas en relación a los objetivos propuestos?**

Participamos de reuniones evaluativas generales de la secretaria. En nuestra área de tareas todos los días se evalúan las actuaciones.

**¿Trabajan con la comunidad para propiciar la participación ciudadana?**

¡A diario!

**¿Cuáles son los marcos legales que orientan la intervención?**

Apoyamos a la policía y a los fiscales, aportando nuestras herramientas para que ellos puedan investigar. No somos parte en las causas.

**¿Cuentan con recursos materiales y humanos suficientes para llevar a cabo la intervención acorde a la demanda?**

Si sí estamos muy bien. En cuanto a los recursos económicos provienen de la contribución del servicio municipal y los aportes de nación o provincia, son escasos y siempre de forma subsidiaria (compra de patrulleros, equipamiento, etc).

**¿Está conforme con su trabajo? ¿Modificaría algún aspecto?**

Estoy conforme, pero siempre se puede mejorar.

**¿Encuentra algún obstáculo a su desempeño profesional?**

Ninguno.

**A modo de cierre y respetando la privacidad de las personas ¿Hubo algún caso con una víctima de delito que recuerde en particular y quiera compartirlo?**

Ninguno en particular, son muchos años asistiendo pero dejo como comentario, que a pesar de las tremendas desigualdades sociales, que podemos observar y con claridad,

entre un vecino de Nordelta y otro de cualquiera de la barrios de emergencia. Las carencias afectivas que se desprenden, de la mayoría de los hechos conflictivos, que los atraviesan (sean delictuales o no) son las mismas.

**Muchas gracias por su colaboración.**

Espero haber sido útil.

## **2. Entrevista a Leonardo Director de Infancia y servicio local**

**¿Cuál es su profesión?**

Abogado

**¿Cuál es el cargo que ocupa en la Institución?**

Director de Infancia de Tigre y Coordinador de Servicio Local.

**¿Cuánto hace que está en el cargo de Director?**

Desde mayo de este año (2020), trabaje en servicio local como abogado desde el año 2017. Desde que me recibí trabaje con la temática de Infancia.

**¿Qué políticas públicas se llevan a cabo en este Dirección?**

Nosotros tenemos una Dirección General de Fortalecimiento Familiar, que depende de la Secretaria de Desarrollo Social y Políticas de Inclusión, a la vez la Dirección General de fortalecimiento Familiar integra la Dirección de Infancia y la Dirección de Casa de Abrigo y en la Dirección de Infancia que estoy yo como Director Coordinador a la vez funciona el Servicio Local, un área de prevención y otra de comunicación.

Nosotros o sea desde la Dirección de Fortalecimiento Familiar e infancia trabajamos todo lo que es las medidas de protección con el servicio local, promoción y protección de los derechos, eh como la articulación de políticas públicas relacionadas a la infancia articulación con otras áreas, participamos del Consejo local de promoción y protección de los derechos del niño.

El Consejo local está establecido por la Ley 13.298 y está integrado por efectores municipales pero también por organizaciones civiles, entonces estas políticas de infancia

si bien se trabajan y se delinear desde el órgano Municipal se trabajan, se fortalecen y se re piensan junto con las organizaciones.

Dentro de lo que es el Servicio Local de Promoción y Protección de derechos que depende del municipio pero a la vez también del Ministerio de Desarrollo Social de Provincia o sea por la Ley 13.298 todos digamos gran parte de los municipios lo que hace es este sistema de Protección y Promoción de derechos que establece la ley depende de la Ley 26.061 que es la Ley Nacional se descentraliza los servicios zonales y los servicios locales que cada municipio adhiere e hizo un convenio, nosotros como servicio local de Promoción y Protección de derechos bajo la ley 13.298 seríamos el órgano administrativo que viene en materia ante una situación de vulneración de derechos o amenaza en un situación de vulneración de derechos, generar las articulaciones necesarias para la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes es decir, en el marco de esa Ley seríamos el órgano administrativo que representa esa función, en este sistema de protección de derechos digamos en la situación de vulneración de derechos, lo que se hace es nosotros somos como articuladores tanto con los efectores territoriales y municipales como con lo judicial, entonces por ejemplo, ante una situación de maltrato infantil supongamos no, alguien hace la denuncia en la comisaría, la comisaría articula con nosotros más allá de articular con el fiscal o con el juzgado de familia hace la articulación con nosotros, nosotros hacemos siempre, tratamos de hacer la escucha de los niños , hacer el abordaje con la familia, ver si esa situación es grave o no, hacemos las articulaciones a la vez con la fiscalía y con los juzgados de familia, de hecho en este contexto de pandemia vemos que las modalidades se fueron adecuando y la verdad que hubo cosas positivas porque hoy estamos como las 24 horas del día articulado con la fiscalía y juzgado de familia.

Supongamos una situación de violencia de género que involucra también a niños, o sea que los niños están también siendo víctimas de esta situación más allá de que interviene el área de género, nosotros lo que hacemos como infancia en el caso en que la abordemos nosotros a la situación, porque es pedir directamente al juzgado, hacemos el informe de riesgo, pedimos medidas cautelares, esas medidas están todas articuladas junto con la comisaria de la mujer, con la fiscalía y con el juzgado.

Ahora digamos hay acordadas en la corte que permiten las comunicaciones por WhatsApp entonces, esto debido a la pandemia, se generaron alguna modalidades de trabajo que agilizaron la dinámica en el entorno virtual, entonces si supongamos otra situación, un caso de abuso sexual infantil que pasa, va por ejemplo la mama con la hija a hacer la

denuncia a la comisaría, supongamos que el abusador es el padrastro que es conviviente, hacen la denuncia en la comisaría, la comisaría hace la articulación con la fiscalía, digamos ahí la fiscalía evalúa si tiene que hacer cuerpo médico en el momento o no, primero hacen, lo que hacen es una articulación con nosotros, por ejemplo se hace acá la primer escucha cuidada de la niña en el marco de nuestra función. Sería ver que esa niña esté a resguardo digamos, esté a resguardo con su mamá, supongamos que el abusador o el denunciando por abuso es la pareja de la madre y es conviviente en el mismo domicilio, entonces nosotros hacemos esa evaluación mandamos al juzgado de familia el informe de riesgo con copia también a fiscalía o sea lo tenemos todo articulado y el juzgado de familia digamos, nos manda las cautelares supongamos de exclusión y eso ya se articula con la fiscalía y comisaría para la exclusión del agresor, después la fiscalía sigue su curso en cuanto a la investigación penal.

### **¿La articulación entre las distintas instituciones cuando tiempo demanda?**

En general es en el día, si sí lo que se evalúa es si esa niña, niño, adolescente están a resguardo después también hay casos donde por ejemplo, vamos a suponer una adolescente viene a denunciar que el padrastro o el padre abusó de ella, vive en el mismo domicilio con su mamá, su mamá no le cree, ahí hay un contexto de riesgo donde hay que evaluar digamos si esa adolescente esta como para ponerla a resguardo, entonces ahí hay que hacer un abordaje distinto, porque se trata de trabajar con la mamá concientizar, muchas veces esas mujeres son víctimas de violencia de género o fueron víctimas de abuso antes, entonces se hace, es un abordaje distinto, lo que si hay abordajes que son inmediatos tiene que ver con los resguardos no?

Bueno entonces, se activan, nosotros como servicio local tenemos distintas medidas para activar por un lado, digamos las medidas de protección que no necesariamente son medidas de abrigo, pero después tenemos lo que es una medida de protección excepcional que es cuando uno agota todas las otras las intervenciones, lo que se llama la medida de abrigo que es digamos, poner a resguardo a ese niño, niña, o adolescente cuando ambos padres no son protectores y ejercen vulneración de derechos. Lo primero que se hace en esos casos es buscar a un familiar, que pueda asumir el cuidado hasta que se pueda trabajar con los progenitores, para revertir las situaciones que dieron origen a la medida, eh...entonces supongamos el caso anterior donde un adolescente relata el abuso de su padre o su padrastro que es conviviente y vive con su mamá, su mamá no le cree y tenemos que ver cómo poner a resguardo a ese adolescente más allá del proceso penal,

entonces bueno primero se trata de excluir siempre al agresor porque no es razonable que sean los niños que se tengan que ir del domicilio cuando es el agresor.

Ahora supongamos que vos excluís al agresor pero la madre lo deja entrar de vuelta , entonces estamos ante el caso de una madre que está negando la situación de abuso, entonces no está siendo protectora, más allá que trabajamos con perspectiva de género la realidad es que tenemos que poner a resguardo, nuestra prioridad son las niñas, niños y adolescentes, entonces en esos casos lo que se hace es buscar familiar o referente afectivo que pueda asumir el cuidado de esta joven hasta que podamos trabajar con la madre junto con el área de género, de hecho también tenemos grupos nosotros, tenemos un grupo para madres y padres con hijos víctimas de abuso, en general se deriva ahí a padres que son protectores digamos y que talvez muchas veces sufrieron situaciones de abuso en la infancia y les cuesta más visibilizar y sostener porque toda esta denuncia que hace su hija o su hijo le remueve todo lo que ellos vivieron, quizás nunca lo trataron entonces en ese grupo.

Se hace un acompañamiento de las madres en ese proceso, ese grupo se lleva a cabo acá, depende del servicio local y bueno se trata de acompañar a la madres dentro de ese proceso. Después lo que te decía tanto en situaciones de maltrato como de abuso tenemos un articulación muy fluida con la fiscalía y a la vez estamos trabajando constantemente en protocolos y criterios con el hospital materno, los centros de salud y el equipo de salud mental, por ejemplo en el tema de abuso sexual infantil estamos trabajando en un protocolo único de intervención relacionado con el protocolo provincial.

Hay un protocolo provincial de prevención y detección del abuso salió en el 2019 y a raíz de esa herramienta empezamos a trabajar protocolos internos, entonces una de las propuestas que estamos llevando es el examen único, el examen único lo que prevé digamos, es supongamos que hay una víctima de abuso hay que hacerle la pericia forense pero a la vez supongamos que el abuso haya ocurrido dentro de las 72 hs, hay que aplicar quit de emergencia, hacer serología entonces la idea es articular con el hospital materno para que para que todo ese abordaje se haga ahí en ese contexto cuidado y ver si esa primera escucha también la hace el equipo de salud mental, psicosocial del hospital o la hace el servicio local.

La idea de los abordajes que estamos afianzando justamente preservar a la víctima, en el marco de intervención cuidado no re victimizar pero si actuar porque no es lo mismo la no re-victimización digamos, que con el argumento de la no re-victimización no

intervenir. Estamos afianzando con los circuitos de centros de salud, salud mental con el hospital materno.

### **¿Cómo se elabora el protocolo?**

Yo inicié un expediente municipal, digamos para el protocolo único, que va circulando por diferentes áreas, pero a la vez con estas áreas vamos haciendo reuniones periódicas, muchas veces la misma dinámica de casos que se va presentando, porque cada caso tiene su particularidad, a veces tenés por ejemplo, del centro de salud que detectan una lesión que podría ser compatible con abuso pero tal vez no tenés ningún elemento, entonces por ahí se empieza a articular si esa lesión, primero determinará, si esa lesión es compatible con abuso o no puede ser compatible y después cual es la situación digamos que está atravesando ese niño y esa niña que se detecta esa posible lesión.

Trabajamos con la escuela hay muchos casos en donde la misma denuncia surge de la escuela, en esos casos haber, en todos los casos el servicio local actúa como descentralizador de esas articulaciones o sea cada uno desde su función ¿no? El centro de salud desde su función, la escuela también, lo que estamos como afianzando constantemente es los circuitos y modalidades de trabajo. Supongamos que el equipo de orientación escolar, una nena en la escuela les cuenta una situación de abuso o de maltrato, eh... bueno este año no hubo clases, pero por ejemplo, otros años nos pasaba que llegaba una nena golpeada con un corte en la mejilla y le relataba al equipo que la madre la había golpeado, entonces ahí la escuela tiene que activar el protocolo escolar, la inspectora hace la denuncia, nos dan intervención y articulación a nosotros.

### **¿En qué fecha se crea la Dirección de Fortalecimiento Familiar?**

Creo que tiene más de 10 años, no sé exactamente.

### **¿Cómo está integrado el equipo de trabajo?**

Mirá, lo que es la Dirección de Fortalecimiento Familiar que tiene dos direcciones, te puedo hablar de la Dirección de Infancia, yo soy el Director coordinador de Infancia, tengo 3 coordinadoras del equipo que son 2 coordinadoras de guardia y asistencia y 1 coordinadora de equipo de abrigos y prevención.

### **¿Cuáles son las profesiones?**

Bueno nosotros trabajamos siempre de forma interdisciplinaria o sea que tengo, hay una coordinadora que es psicóloga y 2 trabajadoras sociales, después los equipos los tenemos integrados de la siguiente manera: tenemos 6 equipos de zona y asistencia que integran o sea tenemos de zona 1 a zona 6 en cada zona integra 3 barrios relacionados con el CAFI, los equipos de guardia y asistencia lo que hacen es un día por semana rotan por guardia,

que guardia es toda la demanda espontánea, grave y urgente y después el resto del horario trabajan en zona, lo que hace el equipo de zona es abordar las situaciones de niños, niñas y adolescentes donde hay amenazas o situaciones de vulneración de derechos, lo que hacen es articular con territorio con centros de salud, para trabajar, hay situaciones que se trabajan no necesariamente en el marco judicial sino en, hay situaciones que se pueden abordar desde un acompañamiento territorial, entonces a lo mejor son cuestiones que tiene que ver con método de crianza o alguna cuestiones de salud que tenemos que articular con otra áreas o ausentismo escolar digamos, son abordajes que se van haciendo desde el equipo de zona.

Respecto de las zonas te decía cada zona tiene más o menos 3 barrios y articulan con los centros de salud, con los equipos de orientación escolar se hacen como reuniones periódicas, por ejemplo ahora estamos trabajando lo que es, que este año no lo pudimos implementar demasiado pero también un poco la descentralización de esos abordajes. La realidad es que la ley prevé un sistema de protección integral, no es que necesariamente el servicio local tiene que digamos cubrir todo digamos, lo que hace el servicio local es articular con otros efectores para ese abordaje, ese abordaje tiene que ser articulado también con otras áreas no?

Entonces el servicio local vendría a ser como un segundo nivel de intervención, en un primer nivel vos tenés al sector de salud, la escuela, las organizaciones, cuando a veces esas articulaciones de primer nivel están agotadas por la vulneración de derechos ahí nos dan intervención a nosotros y ahí nosotros vemos si se hacen intervenciones acá obviamente se escucha a los niños, se hacen actas compromiso de abordaje, se articulan turnos con otras áreas y otras veces la vulneración es más grave, que hay que activar medidas de protección con la justicia o tomar medidas de abrigo, como te decía antes la medida de abrigo, primero se agota como el núcleo familiar digamos, o referentes afectivos y si no se adoptan en ámbito institucional, hay situaciones digamos, donde digamos, el contexto familiar es de vulneración total y ahí digamos, no tenemos referentes, nada y tiene que ingresar a un dispositivo de hogar o de casa de abrigo y una vez que se adopta la medida de protección, supongamos que la medida la toma el equipo de zona o el equipo de guardia, la sigue trabajando el equipo de abrigo porque nosotros armamos un equipo de abrigo porque eso le da más objetividad y más garantía a la intervención sí, no es lo mismo que el mismo equipo que tomó la medida o sea pueda hacer un abordaje con la familia obviamente, se está tomando una medida sacando a ese niño a esa niña del contexto de resguardo.

Entonces más protocolizado una vez que se toma la medida de abrigo como es la articulación con el equipo de abrigo, si el equipo de abrigo está dividido en equipos de familia ampliada y equipos institucionales tenemos dos duplas de familia ampliada, dos duplas de institucionales y a la vez un abogada en cada equipo y después esta la coordinadora del equipo de abrigo, una vez que se toma la medida de abrigo, entonces ya pasa al equipo de abrigo como te decía 11 profesionales más o menos en el equipo de abrigo, el equipo de zona son 3 profesionales por zona, son 6 zonas es decir 18 profesionales.

### **¿Reciben supervisiones externas?**

Tenemos reuniones de equipo los miércoles donde trabajamos criterios, capacitaciones, a veces traemos gente que hacen capacitaciones, supervisión de casos, pero que pasó con la pandemia...la realidad es que el servicio se vio atravesado por distintas circunstancias, yo asumí en mayo como parte del equipo antes de mayo, hubo una serie de conflictos gremiales e internos.

Nosotros asumimos en un contexto complejo porque venía después de un conflicto gremial donde no se le había renovado el contrato a algunos profesionales, después se lo renovaron sumado a eso la pandemia digamos, fue un desafío bastante importante que asumimos con Graciela Basso que es la Directora General, entonces nada... nos encontramos con dos frentes de trabajo importante primero, tres yo diría, primero lo interno yo creo que esto también generó movimientos digamos, el servicio local es un área donde en todos lados como que hay más circulación porque digamos el trabajo es muy intenso entonces, hay profesionales que sí que están hace años pero otros que bueno hubo como cambios de áreas esto pasó en toda las áreas, fuimos re acomodando el equipo también.

### **¿Considera que es necesario contratar más personal?**

Bueno mirá, nosotros creo que somos unos de los servicios locales que más gente tiene o sea con San Martín, con Pilar, sé que hay servicios locales que son re poquitos, creo que Tigre son de los que mejor sueldo ganan y mejores profesionales tenés, bueno eso fue un poco egocéntrico de mi equipo (risas) y de más cantidad de profesionales.

La realidad yo también estuve, yo participo de ASAMI que es la asociación de maltrato infantil y estuvimos haciendo una encuesta al principio de la pandemia que tenía que ver con el funcionamiento del sistema de protección, la realidad es que yo creo que los servicios locales en todos los aspectos, en todos los territorios, no está valorado tal vez el trabajo que se hace, vos pensá que tenés que tomar decisiones administrativas pero que



tenés que articular permanentemente con la justicia y son decisiones como muy extremas, la verdad que yo creo que si bien con el equipo que tenemos ahora eh... creo que tenemos un equipo completo, nunca alcanza la demanda siempre va creciendo y creciendo y hay algunos aspectos de la ley donde digamos los abordajes son muy amplios de lo que tiene que hacer el servicio local entonces, hay una realidad en este contexto por ejemplo la justicia no estaba atendiendo presenciales, las situaciones de violencia o sea ellos hacen video llamadas ante una situación compleja te la derivan para que hagas vos el informe de riesgo y esto pasaba con otros servicios locales entonces eso, tenés o sea las derivaciones y las articulaciones a los centros de salud de las escuelas de las organizaciones, de la justicia, entonces llega el momento que la demanda es muy grande como te decía cuando asumimos nos encontramos con tres desafíos o sea volver a parar el equipo interno creo que de alguna ya estamos mucho mejor o sea que el equipo va para adelante trabajamos con compromiso, cuidar al equipo en contexto de pandemia o sea fuimos adaptando las modalidades de trabajo o sea semana a semana o por periodos según la fase de contagio , hay muchos que están con licencia y otros que ante un caso sospechoso de covid, desde el principio tengo que aislar a los que tuvieron un contacto estrecho, es como una rotación permanente y una adaptación permanente a la modalidad de trabajo pero también parte de ese proceso agota, porque capaz hoy estamos empezando a decir bueno empezamos a funcionar eh... horario completo bueno... vamos abriendo teniendo más entrevistas más cosas pero de repente empieza a haber un ola de contagio y tenemos que volver atrás, bueno eso es una adaptación constante, tenemos 10 personas con licencia.

Para resumirte un poquito el servicio local siempre funcionó presencial desde el principio de la pandemia lo que fuimos restringiendo nada más es el nivel de entrevistas en cuanto a la urgencia o no y después tenemos también el equipo de prevención. Hace grupos que ahí tenemos grupos de niños, de jóvenes, grupo para padres con hijos víctimas de abuso, después tenemos dos grupos que tienen que ver con la medidas de abrigo para trabajar el abordaje con las familias, uno es para padres con hijos con medida de abrigo padres y madres y el otro para abrigadores que son quienes asumen el cuidado esos niños, el grupo para padres y madres con hijos bajo medida de abrigo que son las personas que ejercen la vulneración de derechos que es el más importante o más complejo digamos ese estuvo funcionando presencial.

Al principio de la cuarentena se intentó hacer por video llamadas pero, son situaciones complejas donde talvez la mamá vive con el agresor, entonces se intentaron distintas

modalidades se empezó a hacer como dos meses o tres meses atrás presencial, según la zona de contagio o de riesgo por ahí se suspende una o dos semanas pero bueno, las medidas de abrigo no suspenden plazos o sea son 180 días que hay que hacer abordaje y bueno... hay que ver cómo avanzar en el abordaje de la medida de abrigo dentro de ese plazo incluso en contexto de pandemia y eso al principio fue muy dificultoso porque antes la gente hacía tratamiento en los centros de salud y bueno al principio fue como una modalidad muy compleja de hecho hasta se ha planteado en algún momento si se suspendían los plazos, los plazos no se pueden suspender porque es una situación de vulneración más de derechos de esos niños, que tal vez están institucionalizados después a la vez con lo que es la medida de abrigo y con lo que tiene que ver con la justicia la verdad, es que en los juzgados de Tigre hubo muchos avances. Igual e incluso en procesos de adopción siguieron avanzando aun en la pandemia o sea lo que pasa, nos encontramos con distintas dificultades por ejemplo para tomar medidas de protección en instituciones estaban restringidos los ingresos de hecho hoy día siguen restringidos porque para un ingreso institucional te piden un hisopado con PCR negativo a la vez algunos están pidiendo serología, entonces vos tenés un niño en una situación extrema de riesgo no lo podés ingresar en una institución, entonces tenés que buscar.

En realidad, provincia pidió que cada municipio armara un centro de aislamiento preventivo hasta que ingrese al hogar pero la realidad es que eso desde lo práctico para todos los municipios creo que ha sido imposible porque vos tenés que tener una persona que este aislada digamos 14 días con ese niño eso fue al principio no?

Hoy ya la dinámica se va como acomodando mejor pero nos vimos como tuvimos que adaptarnos constantemente no solo a la pandemia, tipo de contagios, a tener las medidas de seguridad si no a la dinámica de cómo se van adaptando desde todos los aspectos de los hogares, los niños en los hogares también están aislados no van a la escuela, son chicos que atraviesan conflictivas difíciles, las terapias se estaban haciendo por video llamada y bueno hoy empezamos a generar muchas más articulaciones para esos niños pero la verdad es que esos hogares empezaron a colapsar también los chicos empezaron a tener otras actitudes más disruptivas, los cuidadores de los hogares que estaban también restringieron sus cuidadores porque había personas de riesgo.

Nos vimos con muchos desafíos y nosotros como dirección de infancia cuando asumimos creo que teníamos tres desafíos, primero el interno, segundo lo que era la parte de protección en este contexto como instrumentar la protección que fuimos adaptando muy bien a las modalidades junto con la fiscalía, la justicia por ejemplo o sea llegaba un caso

de abuso a la comisaria se contactaban con nosotros nos ponemos en contacto con la fiscalía también si es necesario también con el hospital terminamos haciendo un abordaje conjunto bueno ordenémonos, vaya al hospital a hacer la serología después con el cuerpo médico.

**¿Tiene conocimiento de cuál es el presupuesto que destina el Municipio a la Dirección?**

La verdad desconozco cuál es el presupuesto

**¿Cómo es la relación con las otras instituciones? ¿Encuentran algún obstáculo?**

No la verdad es que con la fiscalía y los juzgados de familia tenemos una muy buena relación, con las comisaria también, la verdad si hay algo que tengo que destacar es que sobretodo en la primer parte de pandemia es que las comisarías asistieron un montón en un montón de situaciones, la verdad es que a veces tenemos situaciones muy urgentes en que hay que solicitar la fuerza pública y la verdad es que las comisarías estaban con poco personal, muchos contagiados pero teníamos asistencia igual en casos urgentes ¿no? y bueno después la verdad que con la fiscalía es un articulación permanente con los juzgados también nos hemos adaptando a las modalidades virtuales y ya te digo hoy la dinámica que se generó en base al ASPO tiene que ver con la resolución de medidas de protección en el marco de la Ley 12.569 de protección contra la violencia familiar pudimos generar otro tipo de articulaciones y de protección en el marco de la ley de violencia que no necesariamente nos obligaba a tomar medidas de protección ¿entendés?. Una medida de abrigo, haber una medida de abrigo tiene un proceso de 180 días donde el niño permanece durante un periodo durante esa medida que es el periodo máximo y en ese periodo tenés que trabajar con los padres y con los niños para revertir la situación de vulneración de derechos y la verdad que en este contexto digamos se dificulta, entonces antes, talvez en los juzgados después de las dos de la tarde no había quien te sacara una exclusión si bien la puede sacar un juez de garantías no era una modalidad habitual entonces solo casos muy particulares hoy es las 24 horas, es decir nosotros mandamos el informe por WhatsApp al juzgado, el juzgado saca la resolución por WhatsApp , va a ala comisaría, va a la fiscalía, nos llega a nosotros se efectiviza digamos todo en el día nosotros convocamos que las medidas de protección se tengan que hacer en el día no nos vamos hasta que se resuelve. Después hay otros casos que por ahí no es tan urgente pero si hay que abordarlos, lo van abordando durante el día digamos.

**¿Me podrías explicar el organigrama de la Institución?**

Sí, con respecto a la Dirección de violencia de género te lo tendrían que explicar de esa dirección.

Te cuento la Dirección de género antes dependía de la Dirección de Fortalecimiento familiar ahora es una Dirección General que está Sebastián Vázquez Montoto, la Dirección General de Fortalecimiento Familiar es en la que esta Graciela Basso que antes integraba Género e Infancia ahora solo integra lo que es el área de Infancia y Género depende de Subdirección de Género que es Sebastián Vázquez Montoto y Nadia Oliveri que es la directora coordinadora como sería yo de Infancia pero de Género. Sé que Género también tiene está generando distintas direcciones como por ejemplo promotoras de género, después te puedo pasar con el área.

Sí, lo que te puedo decir es que nosotros articulamos permanentemente con género, si bien trabajamos con perspectiva de género como te decía, siempre nuestra prioridad es el resguardo de las niñas, niños y adolescentes pero articulamos con ellos todas las situaciones.

### **¿Realizan estadísticas?**

Sí, yo te cuento, en realidad nosotros tenemos como servicio local trabajamos con el sistema REUNA que es el registro unificado de niños provincial es un sistema que manejan los servicios locales, zonales y de organismos provinciales la realidad es que la dinámica, nosotros a la vez tenemos como sistemas internos que cargamos el número de legajo interno de intervención, nosotros hacemos estadísticas anuales pero la realidad es que se hacen en base a es decir nos fuimos adaptando al crecimiento del equipo, con el crecimiento de la demanda modalidades que fueron adaptando los equipos, por ejemplo cada equipo tiene su Excel con intervenciones, nosotros hacemos estadísticas igual las estamos terminando para diciembre las de este año, estamos en proceso de armar un nuevo sistema interno que integre todo, por ejemplo de la guardia tenemos un cuaderno de registro de guardia y distintas modalidades de trabajo que fuimos adaptando tenemos como distintos instrumentos que después vamos bajando para, sacando de cada lugar para las estadísticas.

Cada equipo registra sus estadísticas individuales ahora si tenemos un equipo de comunicación y relaciones institucionales que están armando lo de las estadísticas. Ahora nos estamos reuniendo con Innovación para que cada equipo que tiene su estadística se unifique.

### **¿Esa estadística la derivan a la provincia?**

No esta es una estadística interna, la que se envía es la que se carga en el sistema REUNA, ellos la sacan todos los meses, lo que pasa con la carga y demanda de trabajo que hay a veces al tener distintos dispositivos de carga se carga a REUNA solo los casos urgentes, la verdad es que habría que cargar todas pero pocos servicios locales usan solo ese sistema para cargar y la dinámica actual no permite cargar todo, solo lo urgente.

### **¿De dónde provienen las derivaciones?**

Hay demanda espontánea y también derivaciones son de comisaría, juzgado, fiscalía, asesoría, responsabilidad penal juvenil, defensoría, organizaciones civiles de otros servicios locales después también hay demanda espontánea que la gente viene.

### **¿Cuáles son las características de la población que atienden?**

Mirá en realidad la violencia, hay mucho debate que se discute los servicios de Protección o Consejo de derecho en capital terminan abordando a la población más vulnerable, pero la realidad es que nosotros abordamos todo tipo de situaciones si digamos por ahí hay más articulación con la gente con una condición socioeconómica como accede al centro de salud esos organismos municipales detectan más la situación, pero también estamos viendo situaciones de distintos sectores económicos.

Nos llegan más esos casos por las articulaciones con las escuelas, los centros de salud, a veces esas situaciones de vulnerabilidad traen aparejados consumo de sustancias o un contexto de violencia que ya viene atravesando la familia a través de generacional, lo que si la violencia no tiene nivel social, se genera en todos los ámbitos, en algunos sectores se visibiliza más yo creo por ahí tiene otros recursos, la familia tiene la posibilidad de trabajarlos terapéuticamente.

### **¿Se hacen seguimiento de los casos?**

No en realidad por ejemplo no es como en un juzgado saca la sentencia y termina el caso, nosotros en realidad lo que hacemos el seguimiento se hace hasta que se vea que la vulneración está agotada. Muchas veces se hace la articulación con el primer nivel, llega al Servicio Local y se toman las medidas de resguardo, por ejemplo: Una niña que esta con su mamá que es protectora , denuncia a su padre y/o padrastro por abuso, se lo excluyó del hogar , no está teniendo contacto hoy, tiene espacio terapéutico y tiene contención . Esa niña ya está a resguardo con su madre más allá del proceso. En esos casos se articula cada tanto con el centro de salud para indagar como están los tratamientos y la escuela. Después están los casos que son más crónicos, que se hace otro tipo de seguimiento con los equipos se reúnen con los equipos de salud para ver cómo están los tratamientos y los

controles del Estado. En general por equipo de zona hay unos 500 y 700 legajos, es mucho... y son los de seguimiento.

**¿Me podría describir cómo transcurre un día de su trabajo?**

Bueno, mío creo que es particular.

Mira te puedo decir por ejemplo un día de trabajo normal, arranco a las 6 de la mañana en mi casa chequeando los mails, a las 8 hs llego acá con el equipo, a las 8 se empieza a integrar el equipo de guardia, para ver que situaciones hay en general para ver cómo están las coordinadoras que trabajan con los profesionales van a ver situaciones de guardia, me consultan ante alguna situación, si hay que hacer informes o pedidos yo lo firmo si hay alguna situación particular también, por ahí arrancamos el día con las articulaciones, derivaciones por WhatsApp, por mail, de situaciones, muchas veces me escriben a mí las comisarías y las fiscalías ante un caso lo voy articulando con el equipo para que lo aborden, tuvimos mucha actividad con el consejo local, con las organizaciones, con lo cual el zoom favoreció las reuniones en este contexto para articulación con otra áreas y bueno muchas veces cuando ya parece que está todo tranquilo y parece que ya va a terminar te llaman por una situación gravísima a las cuatro de la tarde y lo terminamos abordando y capaz que nos quedamos hasta más tarde.

Y después la verdad que tuvimos algunos casos como muy particulares vos tenés tanto de este trabajo te vas agotado o te vas también sabiendo que o con el agradecimiento de un niño, o de una niña o adolescente que digamos que actuaste para ponerlos a resguardo, tuvimos varios casos importantes como una chica víctima de trata que volvió con su familia a Republica Dominicana después de abordaje que hicimos, nos había llegado una denuncia anónima de un presunto abuso de una niña, abusaron dos personas, empezamos a hacer la investigación nosotros hasta que logramos dar y a la chica la pusimos a resguardo, hubo un antecedente anterior y el agradecimiento por ahí de esa nena de haberla puesto a resguardo, esas son cosas que te marcan positivamente te gratifican y decís valió la pena.

Y después también hay algunas dificultades que en este contexto se incrementó que tiene que ver el tema de las redes sociales ¿no? tanto la exposición de niños en redes sociales o de situaciones la gente en vez de hacer la denuncia las personas la suben a Facebook en vez de hacer la articulación y la verdad que muchas veces hay niños involucrados. Empezamos a dar charlas en comedores para fortalecer como hacer esas articulaciones, evitar que una búsqueda de una niña o una niña que haya sido víctima de abuso en vez de hacer la denuncia hacerlo por todas las redes.

No todos los profesionales están de acuerdo con las medidas de protección que hay que tomar pero bueno, en esos casos tratamos de darle a la gente todas las garantías, se cumple con los procesos legales, se los deriva a defensoría.

Por ahí la gente cuando empezó la pandemia estaba más perdida donde podía hacer la denuncia, no podía salir de la casa, no sabía dónde tenía que acudir, se empezaron a generar las aplicaciones desde la fiscalía se puso un número para las denuncias, hubo que articular todo eso y la verdad es que con los servicios estamos muy articulados, puede haber diferencias en criterio pero el trabajo siempre es positivo.

**Muchas gracias por brindarme la entrevista.**

### **3. Entrevista a Paula profesional de la Dirección de violencia de género**

#### **¿Cuál es su profesión?**

Antropóloga y docente

#### **¿Cuál es el organigrama de la Dirección de violencia de Género?**

La dirección de Políticas de género está dentro de la Dirección General de Fortalecimiento Familiar, adentro de la Dirección de políticas de Género hay tres áreas, está el área de asistencia que es el área de asistencia a la víctima donde trabajan sobre todo compañeras trabajadoras sociales y abogadas en lo que es el acompañamiento, la recepción de las denuncias, la evaluación de los casos de cada una de las mujeres, suelen recibirse pedidos de informe de la fiscalía, por ejemplo si le llega a la fiscalía de la comisaria una denuncia y necesitan que se extiendan el informe sobre el caso llega acá a la dirección vía mail un pedido de la fiscalía y de acá las chicas que trabajan en asistencia se comunican con la mujer se fijan si ya tenía antecedentes si tiene algún legajo como para ver cuál era la situación si ya atravesó en otro momento violencia de género de ahí, se comunican, se hace una evaluación, se hace un informe para poder devolverle a la fiscalía para que puedan implementar las medidas necesarias ya sea exclusión del hogar, perimetral, cese de hostigamiento, en principio son esas las medidas que pueden solicitarse desde la Dirección.

Asistencia a mi entender es el área que más trabaja constantemente, hay alrededor de 20 casos por día, hay veces un tope de 60 casos que pueden entrar por día por distintas vías, que llegan las denuncias de la comisaria, que llegan los pedidos de informe de la fiscalía o pueden denuncias directas que vienen acá a la guardia, pueden ser derivaciones del 144 son las distintas vías, pueden venir del COT, del SET, hay distintas por la cual se puede

pedir la intervención de la Dirección de Políticas de Género que intervienen directamente las chicas de asistencia.

Una vez elaborado el informe, ahora por el tema de la pandemia hasta ahí llegaba la intervención de asistencia para poder evaluar la situación, recibir algún caso, hablar con la mujer, poder acompañarla, pero antes de la pandemia y ahora se va a retomar los grupos de acompañamiento donde también las chicas de asistencia hacen un acompañamiento periódico a las mujeres que pasan por la Dirección por distintas situaciones de violencia así que ese el área de asistencia donde hay trabajadoras sociales y abogadas.

Después está el área de prevención donde trabajo yo, en prevención trabajamos todas las que son las capacitaciones y los talleres ahora están enmarcados en la Ley Micaela porque es la obligatoriedad para todos los trabajadores del estado en las capacitaciones con perspectiva de género donde el municipio de Tigre el intendente Zamora estableció que se extienda a distintas áreas del municipio no solo los trabajadores municipales por ejemplo, Nadia Oliveri que es la directora está llevando adelante talleres en comedores comunitarios, en merenderos, con organizaciones sociales y barriales, en el marco de La Ley Micaela, como te digo es una decisión municipal para extender las capacitaciones y por otro lado yo junto a otras dos compañeras somos docentes y antropólogas estamos dando talleres en el marco de la Ley Micaela, son talleres de prevención de noviazgos violentos para educación, para los que son los equipos de educación de escuelas, para directivos y docentes esto articulado con la Dirección de escuelas del municipio de Tigre. Son capacitaciones virtuales que damos son dos talleres por semana para el mismo grupo y se dan todas las semanas.

En el área de prevención anteriormente se trabajaban en las escuelas con lo que es la prevención de noviazgos violentos directamente con estudiantes, adolescentes, que es un programa que se llevó adelante durante un tiempo elaboraron canciones, murales, toda una línea de capacitación directamente con adolescentes en las escuelas.

Este año no se pudo trabajar con los chicos que no van a la escuela, se suspendieron esos talleres, se comenzaron con talleres a docentes en el marco de la Ley Micaela que es lo que estableció el intendente.

También trabaja prevención con el programa de mujeres emprendedoras que mujeres emprendedoras llevan adelante lo que fue en su momento “Ellas Hacen” a nivel municipal, el programa mujeres emprendedoras pretendía poder capacitar y establecer una independencia económica sobre todo para mujeres que hayan pasado o no por situaciones de violencia de género porque así la desigualdad económica que es un tipo de



violencia de género no necesariamente está ligada a la desigualdad o a la violencia física pueden estar relacionadas, el programa no busca asistir solamente a mujeres que fueron violentadas si no a cualquier mujer que quiera sumarse al programa.

Son feriantes que ahora funcionan entre semana y los fines de semana también son alrededor de 70 mujeres, la feria se hace en la estación fluvial, de miércoles a viernes un grupo y de sábado a domingo otro grupo, ellas llevan sus productos que tienen que ser 70 % artesanales, el programa esta desde el 2011 aproximadamente si no me equivoco y la verdad, que es un grupo de mujeres que se fueron empoderando con el tiempo así que es un programa increíble porque logramos salir de la situación, no solo de asistencia a las mujeres en situaciones de violencia y pensar otras situaciones para la prevención, entonces como te digo esta área de prevención trabaja por fuera de la situación de violencia y buscar prevenir y concientizar a la sociedad sobre las desigualdades de género. Y en la otra área la tercera área que se llama área de varones, tiene muchos años también en su momento hasta antes de la Ley Micaela funcionaba con los varones que son derivados donde alguna jueza fiscal los obliga a hacer talleres con perspectiva género, en la actualidad a partir de la Ley Micaela sobretodo este año con el ministerio de las mujeres cobra valor este área de nuevas masculinidades que lo propone es pensar comunitariamente las nuevas masculinidades no solo el varón violento sino poner en discusión los estereotipos de varón ante toda la sociedad , varones, mujeres o sea como la Ley Micaela trabaja sobre la comunidad, sobre los trabajadores del estado también lo que son las nuevas masculinidades busca problematizar el rol de los varones en la sociedad el estereotipo de género en los varones y ver cuáles son las discusiones que hay actualmente desde varones sobre la nuevas masculinidades.

### **¿Qué porcentaje de varones concurren?**

Los talleres de nuevas masculinidades van a empezar a funcionar dentro de un tiempo los talleres abiertos, todavía se sigue trabajando sobre las situaciones derivadas yo te puedo decir que en los talleres de la Ley Micaela que trabajamos con escuela que es un área muy feminizada, es feminizada si yo te doy una estadística la verdad que no representa la voluntad de los varones siguen siendo minoría igual en los talleres yo te puedo decir que es un 30 % la presencia de varones tanto en los talleres territoriales como virtuales, por eso nuevas masculinidades busca invitar a la comunidad sobre todo a los varones a reflexionar sobre la problemáticas de genero la idea es ese porcentaje ampliarlo trabajar sobre esos porcentaje de participación, se viene desarrollando en todo el país yo veo distintas provincias son conversatorios ese es el formato que se da o talleres de

capacitación y bueno esa es la tercer área que tenemos acá que es el aérea de varones y trabaja con trabajadoras sociales y psicólogos también hay varones y bueno la idea es poder abarcar esa parte del problema que es muy importante.

### **¿Cuándo comenzó a funcionar la Dirección de violencia de género?**

Lo hablamos el otro día, creo que hace como 20 años. Porque antes hasta las leyes nacionales era solo fortalecimiento familiar porque cuando se empiezan a implementar las primeras leyes desde el 2006 empiezan a tener las áreas de género una individualización, cuando se empiezan a implementar las leyes sobre violencia de genero comienza a hacerse la división antes dependía todo de familia.

### **¿Cuáles son los horarios de atención?**

De lunes a viernes de 8 a 18 hs.

### **¿Realizan estadísticas?**

Si las estadísticas que realizamos son internas solo de los talleres, no de las situaciones de violencia, no de las demandas. Se entregan de forma anual.

### **¿Cómo es la relación que tienen con las instituciones?**

Lo que yo vengo viendo yo me incorporé hace poco, en sí se busca tener un buen vínculo con las instituciones, con la comisaría de la mujer, el director se volvió a cambiar hace poco y se volvió a reunir con el director con Montoto con la fiscalía se mantiene un buen diálogo, se trata de mantener la cordialidad, se intenta mantener un buen vínculo para poder intervenir.

Es indispensable que haya una buena relación con las otras instituciones, si nosotras pretendemos intervenir sobre los casos, con el COT nosotros tenemos el botón DAMA que es como el alerta Tigre pero específico para violencia de género, entonces ahí hay una vinculación directa con el COT así que te puedo decir que hay una buena relación institucional, no te voy a decir alguna especifica quizás el problema talvez, es con las comisarías en general el trato hacia las víctimas, las quejas que recibimos es que sigue habiendo una estigmatización a la víctima un rechazo cuando va a hacer la denuncia, sigue costando no? por ejemplo, en tiempo de pandemia en cualquier comisaria se tiene que tomar la denuncia, pero depende del oficial, si es un tema sobre el cual se trabaja a nivel institucional por ejemplo el ministerio de seguridad es el único encargado de las capacitaciones al personal policial, nosotras desde género no podemos dar capacitación a la policía , es condición del ministerio que ellos den la capacitación, no podemos superponer las instituciones, depende de ellos es una decisión política que se sigue

conversando, sería un beneficio para la comunidad que haya interseccionalidad entre las instituciones muy necesario.

El hecho del caso de Micaela García tiene que ver con un oficial que no tenía una capacitación con perspectiva de género que rechazó una denuncia que hubiera evitado el Femicidio de Micaela, por eso cuando vemos estas fallas institucionales nos ponemos mal porque es necesario articular, nos excede pero si llegara una situación así se resuelve desde la dirección, se comunica con las o los comisarios correspondientes, se manifiesta este reclamo de que no fue tomado por eso la cantidad de casos que entran a la dirección, porque cuando van a la comisaria te llenan una denuncia de cuatro renglones y cuando hablas con la mujer haces un informe de dos carillas y como es abismal la diferencia y por ahí la mujer no sabe que tiene que pedir medida cautelar, queda en la nada.

Por ahí el tema de la pandemia se benefició en que antes todo el trámite lo tenía que hacer la mujer y ahora a hacer virtual si la mujer hace la denuncia en el 144 o lo hace en forma virtual en el ministerio de seguridad en Midenuncia.com esa denuncia llega a fiscalía y la manda a la dirección para que nosotras nos contactemos con la mujer. Antes se filtraba mucho más si vos ibas a la comisaría y el comisario te decía cuatro renglones lo tenés que llevar a la fiscalía si se trataron mal no vas a la fiscalía ¿entendés? es tan vulnerable la situación de la mujer en violencia de género que necesita un estado presente en todo el recorrido.

A veces no llegan o llegan todas, por eso hay una sobredemanda había 70 denuncias en un solo día de hecho no hay personal que alcance, 20 denuncia por día es un montón. Cada denuncia que entra tenés que comunicarte con la mujer, ver si hay un archivo anterior si hay un legajo, elaborar un informe, evaluar, comunicarte con cada institución, lleva mucho tiempo, más la situación actual en donde se agudizó la violencia de género donde todos están metidos dentro de la casa hizo que explote todo.

La visibilización, hay como una sobredemanda, bueno pero la realidad es la realidad.

Ahora lo que te puedo decir que a comparación de otros municipios es uno de los municipios que más desarrollo tiene en el área de género, si vos vas a otros municipios quizás tenés tal vez cinco trabajadoras sociales o psicólogas, acá somos 30 trabajando solo en la dirección de género, actualmente trabajamos en dos equipos separados por la cuestión del distanciamiento social.

Lo que te puedo decir es que somos el municipio que mayor personal tiene por más que no demos abasto, destinado a la asistencia y a la prevención y a nuevas masculinidades, que son los menos los que están desarrollando este programa.

**Muchas gracias por brindarme la entrevista.**

#### **4. Entrevista a Luisa profesional de la Dirección General de Políticas de Género y Violencia Familiar del Municipio Tigre**

##### **¿Cuál es la función que cumple?**

Soy coordinadora del equipo de asistencia de la Dirección de Políticas de Género del municipio de Tigre. Acompaño al equipo desde lo técnico a pensar las intervenciones, coordino reuniones de equipo, corrijo informes de evaluación de riesgo entre otras tareas.

##### **¿Cuál es su formación profesional?**

Soy Licenciada en Psicología.

##### **¿Cómo y cuando accedió al cargo?**

Ingrese a la Dirección en el año 2017 y a mediados de 2018 el equipo me eligió como coordinadora.

##### **¿Qué políticas públicas se llevan a cabo en esta Dirección?**

Existen 3 programas:

Uno sobre Prevención, donde participan mujeres emprendedoras en una feria artesanal, allí presentan y venden sus productos, después está cantando por la equidad, es un programa que trabaja desde la ESI, sobre la prevención de noviazgos violentos en la adolescencia y el cuestionamiento de estereotipos, esta Paseos de Mujeres, que es un espacio de esparcimiento entre mujeres en articulación con Turismo, Grupos de Mujeres en los barrios, Capacitaciones y Talleres.

También está el programa Asistencia a Mujeres, donde se brinda asesoramiento, contención e información para mujeres en situación de violencia de género. Se efectúan entrevistas durante la guardia y seguimiento de los casos, además hay grupos terapéuticos. EL programa Psico-socio educativo para varones que ejercen conductas violentas en la pareja, allí se forman espacios grupales donde se aborda la violencia machista ejercida por varones que en su mayoría ya fueron denunciados por sus parejas o ex parejas.

##### **¿Qué tipo de delitos involucran a los niños y niñas víctimas que asisten en el servicio?**

El equipo de la dirección de género no interviene en situación de vulneración de derechos de niños dado que eso es incumbencia de la Dirección de Políticas de Infancia.

¿En qué fecha se crea la Dirección General de Promoción y Fortalecimiento Familiar?

Aproximadamente diez u once años desde la sanción de la ley de violencia de género.

##### **¿Cómo está integrado el equipo de trabajo?**

El equipo de trabajo se conforma de trabajadores sociales, abogadas, psicólogas, recreóloga, socióloga y politóloga.

### **¿Cómo es el organigrama de la Institución?**

Hubo cambios recientes y no tengo muy claro cómo quedaron los cargos pero es más o menos así:

La dirección general de Fortalecimiento Familiar se divide en dos áreas:

La Dirección de Políticas de Género, los 3 programas de la Dirección de género ya mencionados, además se suma el área de diversidad y la dirección de promoción de los derechos de la mujer, que tiene una dirección general y 3 direcciones coordinaciones.

La dirección de políticas de infancia, dentro de la cual se encuentra el servicio local de promoción y protección de derechos y la casa de abrigos, que tiene una dirección general y dos direcciones coordinaciones.

### **¿Cuál es el horario y días de atención?**

Ambas direcciones ofrecen atención presencial en oficina de 8 a 18hs. Posterior a ese horario y fines de semana se ofrece una atención de guardia a través del SES (servicio de emergencias sociales). El servicio local tiene obligación legal de contar con guardia 24 hs, no así la Dirección de género pero de todos modos se garantiza de esta manera.

### **¿Cómo es su día de trabajo, podría describirlo?**

Mi jornada laboral inicia entre las 10 y las 11 de la mañana hasta las 18 hs. de lunes a jueves. Mis tareas consisten en estar disponible para consultas del equipo, articular con instituciones, la gestión de los recursos materiales, la organización de los equipos de trabajo y la coordinación de las reuniones participación en reuniones con otros efectores y el intercambio con las autoridades.

### **¿Tienen articulación con otras instituciones? ¿Cuáles?**

Si. Con todas las instituciones del territorio: escuelas, centros de atención primaria de la salud, comedores populares, etc. Con efectores públicos y comunitarios. Con juzgados, comisarías y fiscalías.

### **¿Cómo es el vínculo que se establece con estas Instituciones?**

Es un vínculo de articulación, derivación y abordaje conjunto de situaciones dado que las leyes establecen la corresponsabilidad y la contribución desde todas las áreas

### **¿Cómo es la relación que establece con las víctimas?**

A las personas en situación de violencia se las asiste brindando un espacio de escucha, contención y orientación. Se asesora sobre los derechos que fueron vulnerados y de qué manera pueden actuar para que sean restituidos. Se les ofrecen entrevistas presenciales,

telefónicas, recursos como dispositivos de alerta para solicitar ayuda en situaciones de riesgo, se ofrecen espacios de resguardo habitacional, llamado hogar de resguardo. Se ofrecen allí grupos terapéuticos.

**¿Los datos de las víctimas que acuden al servicio son conservados por un periodo determinado?**

Se conservan legajos desde los inicios de la dirección. Por ley se estipula un tiempo de conservación de datos, no tengo claro el periodo.

**¿Efectúan estadísticas sobre la población que acude al servicio?**

Es un punto que no se aborda y que sería muy necesario poder hacerlo.

**¿Cómo acceden al servicio, por demanda espontánea o derivaciones?**

De ambas maneras. La demanda espontánea se da por la difusión pública del área o por recomendación entre usuarias. La derivación es el proceso mayoritario por el que recibimos situaciones derivadas por instituciones, juzgado, comisarias, fiscalías, centros de salud, escuelas.

**¿Reciben capacitaciones?**

Nos hemos auto-gestionado desde el equipo para tener capacitaciones institucionales pero no es algo sistemático y cuesta mucho que se aprueben y se destine presupuesto para ello.

**¿Cómo son las características de la población (edad, sexo, condición socioeconómica)?**

Desde la dirección de género trabajamos de forma mayoritaria con mujeres, mayores de edad de diversos estratos socioeconómicos. Es cierto que de forma predominante las mujeres que concurren son de clase social baja y el grupo etáreo predominante es de mujeres entre 30 y 40 años.

**¿Realizan seguimientos y evaluación de los casos que atienden? En caso afirmativo,**

**¿Con que periodicidad y de qué manera?**

Si. El seguimiento varía en función de la situación particular, pero el servicio puede ofrecer entrevistas presenciales de seguimiento mensuales y a diario un dispositivo de guardia para urgencias. Asimismo muchas veces hacemos seguimientos telefónicos. Pero tenemos tantas situaciones que abordar que muchas veces si las mujeres dejan de responder o de venir se pierde la continuidad.

**¿Tienen supervisiones externas sobre la intervención?**

Si, desde hace un año solicitamos y logramos tener supervisión desde el trabajo social y desde la psicología.

**¿Analizan los resultados de la implementación de los programas en relación a los objetivos propuestos?**

No hay un análisis periódico de los efectos de la implementación de las políticas y programas.

**¿Trabajan con la comunidad para propiciar la participación ciudadana?**

Si. Participamos de mesas locales y redes barriales con el objetivo de favorecer la participación comunitaria y acercarnos al territorio siendo un dispositivo centralizado.

**¿Cuáles son los marcos legales que orientan la intervención?**

La ley 26485 (violencia de género nacional) y la 12569 (violencia familiar provincial). Ley 26743 de identidad de género. Programa nacional de salud sexual y procreación responsable (sancionado en 2003 a partir de la ley 25673).

**¿Cuentan con recursos materiales y humanos suficientes para llevar a cabo la intervención acorde a la demanda?**

Siempre es escaso el recurso humano y material para llegar a abordar las situaciones. Desde infancia hay 10500 legajos activos (por familia con un promedio de 3 niños en riesgo) y el equipo consta de 35 profesionales. Desde género tenemos 17.500 legajos de mujeres (no están todos activos en simultáneo) El equipo está conformado por 25 profesionales para los 3 programas.

**¿Está conforme con su trabajo? ¿Modificaría algún aspecto?**

Estoy conforme con la tarea, lamento que no se puedan impulsar nuevos programas y políticas. Creo que un aspecto que afecta negativamente es el impacto de los cambios, tensiones y movimientos de la política partidaria, autoridades, el vaciamiento de la política que se ejerce desde el ejecutivo. La falta de articulación con provincia y nación.

**¿Encuentra algún obstáculo a su desempeño profesional?**

Si, muchos en su mayoría institucionales, por vicios del poder no se permite articular por abajo entre áreas y eso entorpece el trabajo, genera subintervención en algunos casos y en otros sobre intervención. Asimismo la falta de insumos y recursos materiales genera obstáculos.

**A modo de cierre: ¿Hubo algún caso con una víctima de violencia que recuerde en particular y quiera compartirlo?**

Prefiero no compartir situaciones privadas sobre las mujeres con las que trabajo. A modo general me suelen impactar aquellas situaciones de violencia de género en las que hay una historia vital marcada desde el nacimiento por la violencia, la vulnerabilidad social y la vulneración permanente de derechos.

**Muchas gracias por su colaboración.**



## **D. ENTREVISTAS A VÍCTIMAS DEL DELITO**

### **1) Entrevista a una víctima de hurto**

**Nombre:**

Andrea

**¿Cuál es su edad?**

35

**¿Dónde reside actualmente?**

En Tigre

**¿Cuándo, dónde y cómo tuvo el hecho delictivo?**

Fue en noviembre de 2017, en Tigre cuando salía de un supermercado me encontré con que me habían robado dos ruedas del auto, no lo podía creer, pensé que era una broma. Pregunte a los remiseros que estaban allí y nadie vio nada, era a plena luz del día y con las cámaras del municipio en el lugar.

**¿Recibió asistencia desde la policía local?**

Si, llame inmediatamente al COT y vinieron enseguida, llamaron a otro móvil uno de ellos me acerco a la fiscalía para hacer la denuncia por el seguro del auto, porque yo no tenía SUBE para viajar en colectivo.

**¿Cómo la trataron en la fiscalía?**

Bien, fueron amables. Me mencionaron que había una banda que se dedicaba al robo de autos.

**¿Qué consecuencias le produjo este hecho?**

Además de lo material, complicó mi vida laboral ya que usaba mi auto para trabajar y sin él tenía que viajar en tren y colectivo y más horas me llevaba ir de mi casa al trabajo. El seguro dio muchas vueltas.

**¿Cómo se caratulo la causa?**

Como hurto.

**¿Encontraron a los delincuentes?**

No. Un día vino a mi casa un policía y me trajo la notificación que se archivaba la causa. Supuestamente las cámaras no registraron nada porque el Domo no queda fijo y justo cuando ocurrió el robo, perdón hurto, estaba enfocando otro lugar.

**¿Desde el Municipio se comunicaron con Ud.?**

Nadie me llamo o vino a mi casa.

**¿Qué les diría a las autoridades de asistencia a la víctima?**

No sabía que había una oficina de asistencia a la víctima. Que estaría bueno que alguien me preguntara como estaba, si necesitaba algo, que me prestaran unas ruedas hasta que el seguro me las pague.

Y que para que están las cámaras si no ven nada de lo que sucede con los robos.

**Muchas gracias por su testimonio.**

## **2) Entrevista a una víctima de violencia de género**

**¿Cuál es su nombre?**

Gabriela

**¿Cuál es su edad?**

50 años.

**¿En qué localidad vive actualmente?**

En la localidad de General Pacheco. Tigre.

**¿Cuándo comenzó a vivenciar situaciones de violencia de género en su núcleo familiar? Fecha aproximada.**

En marzo de 1994.

**¿Cómo estaba integrada su familia? ¿Dónde se ubicaba su domicilio en ese momento?**

Mi esposo, mi hijo Nicolás y yo. Vivíamos en el mismo lugar que hasta hoy en Tigre, General Pacheco, barrio Las Tunas.

**¿De dónde provenían los ingresos económicos del grupo familiar? ¿En ese periodo usted se encontraba con empleo?**

En ese momento me encontraba sin empleo y con un bebe de dos meses.

**¿Qué tipo de violencia ejercía su agresor? (Física, psicológica, económica, patrimonial, sexual, simbólica) ¿Podría citar ejemplos?**

La primera clase de violencia que comenzó a ejercer sobre mi fue la psicológica me decía que yo ya no era la misma, que no valía nada sin él, yo lloraba porque mi primer hija falleció en el parto y al año nació mi hijo Nicolás y todo empeoro, él le mordía los chupetes, el peine, sus sonajeros, etc.

Si venia alguien a casa, y me hablaba a mí, me decía ya vamos hablar vos y yo, y cuando estábamos solos me decía que yo era una puta que buscaba siempre la atención de cualquiera, incluyendo a sus hermanos.

**¿Cuándo decidió hacer la denuncia por violencia de género? ¿Recuerda la fecha?**

Con mucho arrepentimiento, lo hice 19 años después siempre me decía él va a cambiar, soy yo que lo pongo mal, no me daba cuenta que él no estaba bien.

Me costó mucho exteriorizar mi problema, pedir ayuda, o tomar una decisión, esto me llevo muchos años, y en ese correr de los años nacieron 4 hijos más, y años después de separarme, en las terapias de grupo, aprendí que tener tantos hijos también es ejercer violencia sobre la mujer, ya que cuando sos mama le dedicas tu tiempo a tus hijos, luego jardín, luego escuela, y así, me mantenía encerrada en casa, porque tampoco le gustaba que trabajara.

Me decía vos tenés que estar en casa. Con las denuncias hechas en la comisaria de la mujer, te preguntaras como hice eso.

Bueno... fue un 25 de diciembre del 2012, la situación ya no daba para más, y me dijo pasamos las fiestas y nos separamos, a lo que yo conteste, está bien creo que es hora.

Ya los chicos están grandes y cada uno tiene su trabajo, respuesta que no le gusto.

Me rompió el celular y empezó a decirme que yo estaba con otra persona por eso quería separarme de él.

Le dije que tenía razón y que ya no tenía que estar un segundo más con alguien a quien él no quería, siempre que salíamos lo hacíamos solos porque le molestaba terriblemente salir con sus hijos, decía que eran unos guachos.

Y mi mama me llamo por teléfono para ver cómo estaba y medio en voz baja le dije mandame a la policía ya y corté.

Los vecinos también llamaron a la policía y salía él y decía acá no pasa nada, hasta que vino otra vez y me llevo hasta el portón amenazándome por la espalda y el policía se dio cuenta de mis ojos, mis marcas, y yo no podía hablar, me zafé de sus manos y me fui afuera de mi casa detrás de la policía y me llevaron a la comisaria y ahí comenzó mi vía crisis.

En Feria judicial, me derivaron a pilar, me dieron 40 días de perimetral, pero el igual me seguía, durante ese tiempo no pude ver a mis hijos, la pase muy mal, luego al médico forense es san isidro para constatar las lesiones.

Intente dos veces volver con él, porque el ejercía un poder sobre mí que aun hoy no puedo explicar, y otra vez me golpeaba, y yo corría por la calle y alguien me ayudaba otra vez. Hasta que un día ya no volví más, y tuve asistencia del municipio porque era manzanera de tigre hace 19 años y conocía a contactos políticos del momento, me ubicaron en un hogar, con mis hijos con 4 que eran menores, si alguien estuviera en esa situación hoy soy capaz de decir que tienen muchas falencias las áreas responsables de sacar adelante a

las familias en esa condición el estado también muchas veces comete abandono de persona como en mi caso puntualmente.

En Tigre existe un área que se llama fortalecimiento familiar y la verdad solo lleva el nombre.

**¿Me puede relatar cómo era un día de su vida con el agresor?**

Mis días con el eran para mí los mejores ya que yo vivía y me había casado con el hombre que yo amaba, mi primer novio, el padre de mis hijos, con quien había programado. Mi familia Ingalls. Venimos de cuna cristianos, o sea desde que nacimos, a mí me formaron enseñándome que debía guardarme hasta mi casamiento, porque así Dios bendeciría nuestro hogar.

Sus tíos pastores, mi abuelo pastor, así que no fue nada fácil para mí, ya que cada decisión que debí haber tomado en su momento, no encontraba como ya que yo debía permanecer con mi esposo.

Vuelvo a repetir que para mí no era un castigo ya que yo vivía con quien amaba.

**¿Encontró dificultad para tener acceso a la justicia?**

La intervención de la policía fue rápida, pero la respuesta o solución del problema no siempre lo es.

Tuve 3 perimetrales y me dijeron que un cuarto iba con prisión, en ese momento me planteé una pregunta.....¿estaba preparada para dejar que mis hijos tengan que ir a ver a su padre a la cárcel? y me dije no, no quiero ser la culpable de que no puedan verlo, y hoy después de 8 años, me digo cada día „,tomaste la mejor decisión, me llevo muchos años no llorar al escuchar su voz en el teléfono y hoy puedo escucharlo y pude verlo en el juzgado sin temor, levantar mi cabeza orgullosa de mi, no tiene precio.

Hoy hace 2 años que estoy solicitando las copias de las denuncias para recuperar mi trabajo en el ministerio y hasta el momento no tuve respuesta favorable, solo me dicen aun no las encontraron, así que creo que la justicia de nuestro país debería cambiar muchos aspectos.

**¿Recibió asistencia profesional de las autoridades municipales, policiales o judiciales? (Patrocinio jurídico gratuito, Asistencia social, médica o psicológica)**

No recibí patrocinio jurídico, no recibí asistencia social, ni médica, si recibí ayuda psicológica en terapias de grupos x 2 años.

El único medico fue el forense, y la asistente social la busque yo, me presente directamente en nación en ayuda urgente, porque mis hijos y yo dormíamos en el piso, sin puertas ni ventanas, durante 6 meses que fue lo que tardaron en llegar con una cama

para cada uno de ellos, una cocina, colchones, mesa, sillas, colchones y utilice mis contactos en tigre y me trajeron una puerta y membranas porque también se llovía toda. Patrocinio e hubiera gustado tener, ya que realmente mi cabeza no estaba bien y habían menores en el medio, por lo menos por ellos, pero no fue así.

De hecho recién ahora estoy en juicio de alimentos con un abogado particular.

**¿Qué medidas tomaron las autoridades desde la Secretaria de Protección Ciudadana? ¿Le hicieron entrega del Dispositivo de Alerta para Mujeres Agredidas (DAMA) como medida de protección? ¿Cómo evaluaría su funcionamiento?**

Jamás me entregaron nada, uno de los detonantes de mi ex eran los celulares así que me destruyo 9, no podía tener aplicaciones de emergencia, pero jamás lo entendieron.

Existe el botón dama y jamás me lo dieron.

No puedo opinar sobre su funcionamiento ya que a mí jamás me lo dieron.

**¿Sus hijos recibieron atención especializada desde la Secretaria de Niñez del Municipio?**

Nunca asistieron a mis hijos, ellos hasta el día de hoy, tienen problemas de comprensión de porque su papa es así con ellos, porque ellos no le importan, y muchos porque más.

**¿Le ofrecieron albergue o algún lugar de tránsito para hospedarse?**

Si estuvimos en un hogar del municipio de tigre.

**¿Recibió asistencia económica de parte del Estado?**

Solo la AUH.

**¿Cómo fue el trato que le dieron en el lugar que realizó la denuncia?**

En la comisaria de la mujer me atendieron sin entender que ellas también son mujeres.

**¿Experimentó violencia institucional de parte de funcionarios estatales?**

Recibí contestaciones despóticas, como eso de que por algo será...

**¿Fue respetada en su intimidad y confidencialidad por los profesionales que la asistieron?**

Si

**¿Tuvo un seguimiento de su situación desde la Dirección de violencia de género?**

Nunca se ocuparon de mí.

**¿Cómo fue caratulada la causa?**

Violencia de género.

**¿Qué medidas judiciales ese tomaron?**

Archivaron la causa a pedido mío ya que el dejo de acosarme.

**¿Fueron respetadas por el agresor?**

Si después de años de peleas continuas, empezó a respetar mi decisión y se separó legalmente de mí.

**¿Cómo la afectó la violencia de género en su vida?**

Me afectó de la peor manera, perdí mi trabajo, me quede sin nada, en la nada misma, deprimida, sin saber qué hacer, me despertaba llorando en medio de la noche desconsoladamente, como si una parte de mí se hubiera muerto, con un dolor en el pecho que no me dejaba respirar, planteándome si había tomado una buena de decisión, mis hijos no tenían nada y yo tampoco y el que me decía vos tenés la culpa tenés que volver conmigo y era una pelea conmigo misma todos los días.

**¿Mantiene contacto con el agresor?**

No solo con abogados por juicio de alimentos.

**¿Cuál es la situación procesal actual de su agresor?**

No tengo información sobre eso, ya que hoy su pareja es policía y eso me genera muchos miedos.

**¿Cómo se encuentra actualmente después de haber sido víctima de violencia de género?**

Actualmente me encuentro furiosa, hoy no soy la misma, entendí que mi vida vale, que nadie tiene derecho de lastimarme, que tengo hijas mujeres a quien enseñarles que valen mucho y unos varones a quienes enseñarles día a día que a las mujeres hay que cuidarlas, amarlas, porque somos muy sensibles, y valemos la pena.

**¿Cómo la afectó la violencia de género en su vida cotidiana? ¿Qué consecuencias (físicas, psíquicas, sociales, laborales) le ocasionó a nivel personal y familiar ser víctima de violencia de género?**

Me afectó primero con muchos miedos, miedos a las discusiones, a las peleas, inseguridades.

Física ningunas, psíquicas aún hay muchas lesiones sentimentales, desconfianzas, preguntas sin respuestas, y aún hay veces que lloro sin saber porque, me sigue doliendo y sigo sin entender porque la persona que elegí jamás tuvo la capacidad de amarme.

**¿Cómo se compone su familia en la actualidad?**

En la actualidad vivo con mis cuatro hijos, y una pareja maravillosa, que me enseñó el valor de mi vida. Cada día me dice lo feliz que está por habernos encontrado y mis hijos lo adoran, mi hijo mayor vive con su novia y aun no tengo nietos.

Mi hijo tomas tiene 24 años y es peluquero, abril tiene 19 años, terminó su secundario y trabaja en Andreani, mi hija Giuliana tiene 17 años y está cursando 5to año de secundaria

y mi peque tiene 12 años y está en 1er año, mi hijo mayor tiene 26 años y hace mantenimiento de parques.

**¿Qué mensaje transmitiría a otras víctimas de violencia de género?**

Les diría que si crees que la vida no fue justa con vos, hay muchas maneras de que lo sea lo primero es entender que tu vida vale mucho, que el ser mujer no nos transforma en un punching ball para que alguien se descargue de lo que hoy no le fue bien, que tenemos derechos a ser amadas, cuidadas que tenemos derecho a ser felices, que cada nacimiento de nuestros hijos debe ser festejado con alegría porque lo elegimos ambos y que tenés derecho a ser escuchada, aunque la gente que debería cuidarte y defenderte te diga lo contrario. Amate porque solo así vas a descubrir cuanto vales.

**Según su opinión ¿Considera que desde el Municipio de Tigre le brindaron la asistencia conforme a sus derechos y necesidades como víctima de la violencia de género?**

No porque las victimas deberían ser asistidas sin tener que tener un contacto político porque no todas estamos preparadas así.

**¿Qué obstáculos encontró de parte de las instituciones que se encargan de brindar asistencia a la víctima de violencia de género?**

Los obstáculos que encontré fue la falta de interés, apatía, falta de amor por lo que haces y soy una convencida que para buscar soluciones tenés que ponerte en lugar del otro y pensar como querrías que te trataran si del otro lado estuvieras vos.

**Para culminar con la entrevista, ¿le gustaría dar algún mensaje a las autoridades municipales de Tigre que se encargan de asistir a las víctimas del delito?**

Que cuando una mujer se encuentra en el estado crítico de ser golpeada, maltratada, despreciada, por su pareja quien ejercía todo tipo de violencia de género el Estado y el Municipio debería tomar cartas en el asunto investigando cuanta realidad existe en esto he inmediatamente actuar sobre la persona. Protegiéndola no solo en su estado físico sino también en su estado familiar cultural y laboral.

**Muchas Gracias, por su testimonio.**

Muchas gracias por la oportunidad de aportar mi experiencia en esto que cada vez se hace más cotidiano.

**3) Entrevista a un Familiar de víctima del delito de homicidio en ocasión de robo**

**¿Cuál es su nombre?**

Graciela Mónica Pera

**¿Qué edad tiene?**

62

**¿En qué partido reside actualmente?**

Tigre

**¿Cuándo, cómo y donde tuvo lugar el homicidio de su hijo?**

El 19 de marzo de 2004. Trabajaba en un negocio de computación, era técnico, cuando entraron dos individuos armados, provenientes de Villa Garrote, le pidieron el dinero de la caja, mi hijo levantó las manos y le tiraron un tiro que entró en la aorta, se cayó entre unas computadoras y murió en el acto. En Carupá, San Fernando

**¿Qué edad tenía en ese momento su hijo?**

21 años

**¿En qué localidad vivían ustedes cuando sucedió el hecho delictivo?**

Ricardo Rojas, Tigre.

**¿Quién le notifico de lo sucedido?**

El hijo del dueño de la casa de computación donde Matías era técnico

**¿Cómo fue el trato de las autoridades policiales y de la fiscalía?**

Bueno. No así el del médico forense que tenía que practicar la autopsia. La morgue estaba en el Hospital de San Fernando. Mi hijo falleció un viernes a las 12 del mediodía y eran las 16 hs del día sábado y no estaba practicada la autopsia, estaba comiendo un sándwich en un bar frente al hospital. Primero reclamé en la fiscalía, como no me escucharon, volví hacia el hospital, lo único que quería era que me entregaran el cuerpo de Matías, le reclamé a los gritos y en media hora realizó la autopsia, sólo quería llevarme a mi hijo para velarlo.

**¿Cómo familiar de una víctima del delito, recibió asistencia jurídica, social o psicológica de parte de las autoridades del Municipio de Tigre? En caso afirmativo, ¿Cómo fue la atención?**

No recibí ningún tipo de asistencia. No tenía dinero para pagar un abogado penalista que son de los más caros en cuanto a su especialidad y necesitaba uno para presentarme como particular damnificada y vigilar los actos, tuve que pedir un préstamo y la abogada que contraté era un desastre, no se interesó ni siquiera por saber el apellido de los imputados, increíble pero real. Luego de un tiempo me dí cuenta de que el Fiscal era buena persona y debía formar un vínculo con él, para seguir yo misma la causa, así lo hice, tenemos contacto hasta el día de hoy. Por supuesto despedí a la inepta de mi abogada, pero tuve



que seguir pagando el crédito ¿Increíble no? Asesinan a mi hijo, los asesinos tienen los abogados gratis pagados por el Estado que son los que produjeron el hecho dañoso y yo tengo que pagar por uno. Recuerdo incluso que me había atrasado con el ABL y me llamaron para reclamar que estaba en deuda, por supuesto no les hice caso. Social, nada tampoco. Psicológica menos aún, tuve que ir a la salita de mi barrio luego de mucho peregrinar y ahí me atendieron, en ese momento el Intendente era Massa, que además parece tiene preferencia por algunas víctimas y no por otras, en especial los casos resonantes que salen en TV, como siempre tuve un perfil bajo se me ignoró totalmente. No hago nombres por respeto a la víctima.

**¿De qué me manera la afectó a Ud. y a su familia el homicidio de su hijo?  
(Consecuencias psicológicas, sociales, laborales, etc.)**

Psicológicas: estuve cuatro meses sin salir de la cama con las persianas bajas, bajé varios kilos, entre mi marido y mi hijo me levantaban para comer, literalmente casi me alzaban y me llevaban a la mesa y al ver el lugar que ocupaba Matías vacío comenzaba a gritar y mi marido y mi hijo me devolvían a la cama. No les permitía que subieran la persiana de mi habitación y dormía en forma fetal. Durante años de la nada comenzaba a llorar a los gritos y les decía que me trajeran a mi hijo y me movía de atrás hacia adelante, como un niño autista, hace poco luego de mucho tiempo un domingo, que para mí es el peor día me sucedió eso. Le perdí el gusto a la comida. Sufría un insomnio brutal, desde que me acostaba hasta la mañana, iba a caminar a la cocina, lloraba, miraba fotos de mi hijo, hasta que tuve que ir a la psiquiatra que me diagnosticó un cuadro severo de depresión, me recetó un antidepresivo que creo se llamaba Quetiapina, que me hinchaba y lo tuve que dejar y Clonazepam.

Era una persona muy sana y relativamente joven, tenía 45 años. A causa de tanto estrés también tuve consecuencias graves físicas, por eso mi certificado de discapacidad. Tuve un terrible golpe de tiroides que me generaba gran debilidad y luego se desarrolló una diplopía (visión doble), por el agrandamiento de un músculo de la órbita, se me desviaba el ojo izquierdo, en dos oportunidades me caí porque no sabía cuál de los dos cordones de la vereda que veía era el real. Fui a varios hospitales de CABA ya que en provincia la atención no es tan buena, salvo algunas excepciones. Tardaron dos años en diagnosticarme, la diplopía que la producía la tiroides.

Me atendieron muy bien en el hospital Santa Lucía, con lo que implicaba viajar hasta allí, ahí me dijeron que si no mejoraba con la medicación, los ejercicios que ellos me daban, la terapia y me mandaron a yoga, debían operar, pero era la última opción por lo delicado

de la operación. Me dieron inyecciones de toxina botulínica cada tres meses y se evitó la cirugía. Tomé corticoide. Perdí mucha visión del ojo izquierdo y a veces según como lo giro, vuelve la diplopía, pero por suerte se va. El Dr. Crovetto que era jefe de neuro oftalmología y quien me atendía, me dijo que tuve suerte de padecer eso, y no un cáncer y me indagó cómo había surgido esa enfermedad, cuando le conté me dijo: ya tenemos el motivo. Sociales: cuando me levanté de la cama, prácticamente no salía, las únicas salidas durante cuatro años eran ir a la Fiscalía, a la Cámara, entrevistarme con testigos, algún que otro amigo venía a mi casa, con el tiempo dejé de tener contacto con mi único hermano y con la hermana de mi marido, ese vínculo aún no se recuperó.

En el barrio donde vivo desde hace muchos años, los vecinos le preguntaban a mi marido si estaba bien, cuando él les respondía que sí, suspiraban y le decían que pensaba que había fallecido. No quería ver a nadie, pensaba que comentarían, ahí va Graciela, a la que le mataron el hijo y no soportaba eso. No iba a fiestas de mis amigos porque era insoportable ver a sus hijos de la edad de Matías, llegaba destruida. Si bien superé un poco esto, no me gustan las fiestas muy concurridas, prefiero la soledad.

Una vez me llamó mi tía y se asustó porque no reconoció mi voz por teléfono, me crie con ella porque mi madre trabajaba, nos adorábamos, pero a veces no tenía ganas de atenderla, me decía: mi querida, eras tan alegre, cómo cambiaste, cuánta tristeza hay en tu voz. Ves morir tu vida, todo lo que construiste en décimas de segundo, no lo material, sino tu familia, ese viernes de marzo de 2004, Carlos, Fer y yo, morimos un poco. Muchas veces Fernando, mi otro hijo, que en ese momento tenía 18 años, se enfermaba, o parecía querer llamar la atención. Hubo un hecho que me llamó la atención, se había supuestamente esquinzado la mano, lo llevé al Hospital de Tigre, le hicieron unas placas y lo enyesaron, estaba medio flojo el yeso, a los cuatro o cinco días se lo sacó y ya estaba bien, todas cosas de ese tipo. Muchas veces, me encontraba llorando en la pieza de Matías moviéndome de adelante hacia atrás y él venía y me abrazaba fuerte en silencio hasta que se me pasaba. Un día que habíamos discutido me dijo: yo no tengo la culpa de que Matías se haya muerto.

Yo solo lo cuidaba, le había recriminado de que había llegado tarde, supongo que los tres sentíamos la culpa del sobreviviente. No soportaba ver a los primos de Matías, me fui alejando, pero el verdadero alejamiento no fue porque tenían su edad y seguían vivos, sino porque siempre habíamos tenido buena relación, las reuniones eran en mi casa y sentí que me abandonaron, tal vez teman tanto a la propia muerte de sus hijos que por eso lo hicieron. Nunca se los perdoné, por eso el alejamiento. Hace poco dos de ellos vinieron a

pedirme perdón. Fernando también quedó solo y eso me dolió mucho también, de familia y amigos. La muerte es la cosa más poderosa y misteriosa que existe, terror tiene la gente siquiera de nombrarla.

Todo lo que habíamos planeado cuando éramos tan jóvenes se fue a la mierda, tenía 20 años cuando me casé, a los 45 quedé huérfana de hijo, de mi adorable primogénito con quien me estrené como mamá. La peor pesadilla de mi vida, nada lo puede superar, salvo que le sucediera algo a Fernando que quedó como hijo único sin serlo. Tenía que evitar que se desbandara, por suerte lo logré a pesar de los pelotudos de siempre que se creían tener derecho a juzgar y no tienen la más puta idea de que mi proyecto de vida, todo, se había destruido, a los que obviamente mandaba al carajo. Yo diría que empezamos a mejorar, hace apenas dos años, lleva mucho tiempo, no obstante todo nos retrotrae a Matías. Actualmente cuando estoy medio bajón vienen a mi mente imágenes horribles de su velatorio y entierro, de la morgue, es como una enfermedad crónica, lo vas llevando. Yo digo que es como el drogadicto, bebedor, fumador, que dejan de tener su elemento de felicidad y no hay un solo día de su vida que al levantarse por la mañana se digan para convencerse: hoy es un nuevo día, voy a luchar para poder sobrevivir. Agarrás uno de esos estúpidos libros de autoayuda que dicen: el pasado no está, el futuro no existe, sólo el presente cuenta. ¿Qué idiota superado puede decir semejante pelotudez? ¿El pasado no existe?

Es la historia de mi vida, la familia que había formado, la vida, la muerte de mi hijo que tanto amo. Es como decir que los pueblos no tienen historia, que nuestros padres, abuelos deben ser olvidados. Lo que no te mata te fortalece, a veces hubiese preferido que me matara. Y esto no tiene nada que ver con no amar a Fernando, va más allá. A veces es más dolorosa una herida en el alma que una herida física. Hace exactamente 14 meses Fernando fue papá de mellizos, Matilda y Joaquín, lo veo cada vez más enamorado de sus hijos y me encanta. Tiene 35, se demoró un poquito pero soy abuela. Esto también me afectaba, todos mis amigos hace varios años que lo son. Debo valorar, fui afortunada de conocerlos, estoy en la cuenta regresiva del ser humano, aunque nunca se sabe... Matías tenía 21... Qué cosa loca, vinieron dos de golpe para compensar un poco el dolor. El día que nacieron y cuando Fernando salió de la sala de parto, nos miramos y al menos yo, supe de una alegría enorme, pero no felicidad porque siempre y sin quererlo todo lo que sucede a mi alrededor está teñido de una tristeza sin fin y seguramente ahora que él es padre me comprenda aún más de lo que lo hacía. Con respecto a Carlos, el compañero de mi vida, me ayudó muchísimo, como si él no hubiese también perdido un hijo... como si

no necesitara consuelo. Estuvimos años para volver a hacer el amor, el hombre es diferente, es una realidad, yo no quería. Me sentía sucia, como si fuese un pecado, ¿cómo podía yo estar haciendo eso si mi hijo estaba tirado dentro de una cajón en una fosa? Él debía disfrutar, no nosotros.

Mala madre. Que daño a perpetuidad nos hicieron estos dos hijos de mil putas. Están por salir, pero mi hijo jamás saldrá de ese cajón. Pasé por todas las etapas del duelo con ayuda de mi psicóloga, incertidumbre, desazón, bronca, odio, creo que me pasé una, aceptación, tal vez me haga mal, pero para mí es imposible aceptar la muerte de mi hijo, es contra natura, además de que muchas veces tengo bronca. Tampoco creo en milagros, los que creen es porque les sucedió, pedí tanto por uno para Matías, pero no se me dio. Cuántas frases dichas al pedo.

¿Olvidar el pasado, centrarme en el futuro? La muerte de un hijo te ancla en el pasado, no hay vuelta atrás. ¿Olvidar el día y cómo lo parí? ¿Quién puede decir semejante pelotudez? Sin solución de continuidad pasé de la felicidad a un agujero oscuro, mi hijo se fue a trabajar a las 8 de la mañana y a las 12 me llaman del hospital, su hijo murió. ¿Cómo se puede procesar eso? A la mañana le di un beso cuando se fue y a las cuatro horas, mi hijo, totalmente sano estaba en una morgue.

Me volví loca, llegué al hospital y le gritaba a gente desconocida que estaba sacando turno: “me lo mataron, mataron a mi Matías”, recuerdo vagamente que una señora desconocida me abrazó y en décimas de segundo pasaron por mi mente cual película en cámara ligera, toda mi vida junto a mi Matías. Luego en un libro leí una frase que jamás olvidé: “si supiera que esta fuera la última vez que te viera salir por la puerta, te daría un abrazo y un beso y te llamaría de nuevo para darte más”.

### **¿Cómo fue caratulada la causa?**

Homicidio en Ocasión de Robo

### **¿Cómo lograron detener a los delincuentes?**

Luego de varios meses en cama, decidí salir a buscar pruebas porque si bien el Fiscal era buena persona la cosa no avanzaba, había sospecha de los dos asesinos pero no seguridad. Los llamaron a indagatoria, se negaron a declarar y quedaron en libertad. Así comencé a meterme a Villa Garrote simulando ser asistente social ya que ellos en general siempre esperan algún beneficio, a grabar con un método muy rudimentario las conversaciones que tenía con ellos para llevarle al fiscal. Hay que tener en cuenta que no puedo desarrollar todo aquí, escribí un libro con respecto a esto que tiene 500 páginas, fueron largos y duros cuatro años para poder llegar a juicio. Luego de muchas investigaciones y citarme con

gente de la villa en diferentes bares de San Fernando y grabarlos, me pasaron un dato, por seguridad y fidelidad a esta persona jamás revelaré quién es, aún sigo teniendo contacto, le puse de sobrenombre René, puede ser hombre y mujer. Me contó quién había sido y cómo lo planearon. Fue la persona más decente y amorosa/o que encontré en toda mi investigación, hasta me hizo pasar a su casa y me ofreció un té, lo necesitaba. Era diciembre de 2005, mucho calor, había pasado un año y nueve meses del asesinato de Matías, desarrollé el sentido de la paciencia a la máxima potencia. Era una máquina de darme datos. Convencí a Rene para que fuera a declarar a la fiscalía, aunque parezca extraño es tan buena persona que no me costó nada, a pesar de vivir en el lugar de los asesinos y tener familia, aún queda buena gente, en cierto punto la hubiese comprendido. Fui a ver a Chanín Albermager al mercado de San Fernando, el padre lo había hecho entrar ahí para disimular que trabajaba, en realidad era un reincidente (o sea que el Estado no pudo corregirlo) que había salido del penal de Bahía Blanca en febrero de 2004 y fue a asesinar a mi hijo en marzo de ese mismo año. Estuve dos veces frente al asesino de mi hijo y fui armada, pero cuando estuvo conmigo fue tan cobarde que no tuve necesidad de usar el arma, incluso me dijo que me había visto en el puente que está en la Villa y por consejo de su madre iba a hablarme, pero no se atrevió, que tal, un asesino que se atreve a matar pero no a hablar. Hablé en la villa con la madre del otro asesino el negro Fernández, una persona que aparentaba muy sumisa, le dije que ella sabía que su hijo había matado al mío, jamás levantó la cabeza, no me respondió, el que calla otorga. Hice citar a toda la familia de Albermager que decía que ése 19 de marzo de 2004 a la hora que estaban asesinando a mi hijo él estaba en su casa, logré con pruebas irrefutables revertir la coartada. Hablé con una mujer de la villa que me confirmó lo que me contaba René, era madre de un delincuente y la grabé, grande fue su sorpresa cuando en febrero de 2008 se tuvo que carear conmigo en el juicio y se quebró señalando a Albermager y Fernández como los asesinos. Había producido tantas pruebas que por ese motivo, luego de declarar, estuve durante todo el juicio afuera, no me interesaba el protagonismo, sólo que fueran condenados. Estuve sentada todo el tiempo a dos metros de los asesinos. Llegó el día de los alegatos y luego le dieron a los asesinos el tiempo para hablar seguramente aconsejados por su abogada pagada por el Estado de que confesaron, para obtener una pena más leve, así lo hicieron, además de acusarse mutuamente. Así que son asesinos confesos de mi hijo. No unos pobres chicos Zaffaronianos desamparados por el estado, ya que uno tenía 28 años cuando terminó el juicio. Luego de la sentencia los llevaron al celular, los que estaban dentro se cagaban de risa de mí y decían, ahí está la madre del

pibito asesinado. Si bien hubo un alivio, desde 2008 y hasta que quedó la sentencia firme que fue siete años después, y hasta hoy seguí batallando para que no salieran con salidas transitorias, o sea que desde 2004 hasta hoy siguió la lucha, dieciséis años de mi vida y de la de mi familia.

### **¿Cómo transitó el proceso penal?**

Con angustia, dolor, enfermedades, por el gran estrés, tuve que hacer el trabajo del Estado, no pude quedarme en mi casa haciendo mi duelo mientras el estado investigaba, porque lo hice yo. Pero tenía fijo un objetivo. ¿Se preguntarán entonces por qué digo que el Fiscal es buena persona? Porque era empático y cuando le llevaba las pruebas, cuando me conoció mejor, me aceptó todas y cada una de ellas, me creyó, me ayudó con el proceso cuando despedí a mi abogada, no puse ninguna otra. Hay que entender que los fiscales ni acá ni en otro país salen de su escritorio a investigar. En el instante que escuché la sentencia, ahí comenzó mi duelo, en marzo de 2008. Si bien una sentencia no devuelve un hijo, da un poco de paz.

### **¿Cuál fue la condena que recibieron los asesinos?**

Ambos 18 años de prisión, luego apelaron a Casación y como siempre en este país dos jueces que luego echaron por corruptos como Sal LLargués y Piombo les rebajaron la pena a 17 años.

### **¿Actualmente siguen presos?**

Si, uno de ellos Carlos Albermager, alias Chanín sale en noviembre de este año y el otro Damián Fernández, alias el negro, en mayo de 2021. El primero está en Sierra Chica, pasó por varios penales, es el reincidente que no es reinsertable, el segundo en Florencio Varela. La reinsertión es una ficción jurídica.

### **¿Cómo es su vida en la actualidad?**

En otro momento no lo hubiese dicho, por una cuestión de culpa, lo más difícil de superar para mí fue la culpa, y en algunas ocasiones lo sigue siendo. Disfruto de mis nietos cuando me llaman para ir a cuidarlos con mi marido, me río, disfruto con ellos, juego, me divierto. Llego a casa muy cansada, contenta, alegre, que ya es mucho. No feliz. Los mellis y las cosas que van aprendiendo son un bálsamo para mí alma. Me gusta viajar, los cuatro conocimos toda la Argentina, cuando puedo hacerlo viajeo con mi marido. Me recibí de Locutora en ISER y estoy en el tercer año de Derecho, que dicho sea de paso es una hermosa carrera pero dista mucho de la realidad. Estoy mucho con amigos (ahora por la pandemia, no tanto), me cuido pero no dejé de salir, no lo hubiese soportado. Hice teatro. Una vez a la semana voy a la radio a hacer mi programa Viejos son los Trapos con un

Locutor con quien nos recibimos juntos. Organicé charlas en el Colegio de Abogados de CABA sobre la desprotección de la víctima con respecto al Estado. En 2017 hablé en el Congreso sobre la Ley de Víctimas. Se presentó el Libro Matías en la Feria del Libro de CABA y viajé a Jujuy para presentarlo allí. Escribí otro libro SOS Víctimas que se presentó en el Colegio de Abogados de CABA. Hice durante un tiempo un programa sobre víctimas de todo tipo de delitos con nombre homónimo al segundo libro. También organicé charlas en el Colegio de Abogados de CABA.

**¿Existe algún aspecto del Estado Municipal que debería mejorar según su opinión?**

Todos. Debe funcionar una oficina de víctimas de delitos graves, violaciones y asesinatos, en sede municipal para que tenga peso institucional y las víctimas puedan ser asistidas por un abogado penalista, en esos momentos en que ocurrido el hecho dañoso no pueden pensar. Ser asistida y acompañada por un psicólogo y psiquiatra. Tener preferencia en el hospital como lo tienen los discapacitados, porque durante mucho tiempo la víctima está perdida. Dar lugar a otras víctimas que han pasado por esto, de poder acompañar con su experiencia, si la víctima lo requiere. Tener un WhatsApp para que la víctima pueda llamar cuando ocurre el hecho delictivo, específicamente para delitos graves, las 24 hs, los delitos graves no tienen horario. Si la víctima no muere en el hecho y queda discapacitada, allanarle el camino en conjunto con los centros de discapacidad para que obtenga su certificado. Tener un cupo de empleo dentro de lo posible para la víctima que desee pueda reintegrarse a la sociedad. Ya que el Estado es responsable de la seguridad porque es un bien público, darle una pensión mínima, porque el Estado se lo debe, ya que mantiene al preso en la cárcel, debería hacer mucho más por la víctima. El Estado debe hacerse responsable de lo ocurrido, es su obligación. La seguridad es un bien público y el Estado es responsable de otorgarla. Hace 35 años que vivo en Tigre y recuerdo que cuando fui a Cultura y hablé con el Director, Daniel Fariña, no me quiso dar una ayuda para editar el libro, fui en reiteradas oportunidades y no me recibía, una semana después hicieron un evento frente a la plaza donde vivo en Ricardo Rojas, gastaban fortunas trayendo a Los Nocheros con la plata de los vecinos, con mi plata, mentían diciendo que los grupos venían gratis, a mí, víctima como ya relaté no me pusieron abogado, psicólogo, nada, porque no se ve, lo otro sí. Ese día me crucé y hable directamente con Massa, como no quería escándalo, todos sabían en el barrio lo que me había sucedido, me hizo ir a los días a la Municipalidad y me entregó una migaja en comparación a lo que tuve que poner de impuestos por Los Nocheros o Marcela Morelo, no alcanzó para editar, el resto lo puse yo. Son basuras humanas. Ahora se llena la boca hablando de seguridad y de las víctimas,

no le creo nada ni a él, ni a ningún político del partido que fuera. De hecho ya que Zamora hace propaganda política de lo que hace, en éste aspecto puntual debería imitar a La Matanza, ya que tiene una oficina para víctimas desde hace varios años y funciona muy bien, es similar a lo que propongo, han ganado varios juicio incluso obteniendo condenas perpetuas. Conozco al abogado que la lleva adelante, si quiere se lo presento, para que conversen y le diga cómo logró llevar adelante lo que en principio era un proyecto y ahora es realidad, si es que le interesa...

#### **¿Qué mensaje daría a las autoridades municipales como víctima del delito?**

No sé si tiene mucho sentido, las autoridades municipales son políticos, y los políticos no escuchan mensajes, son soberbios, igual voy a dar uno, que es una utopía o peor aún una quimera. Que sigan el buen ejemplo de Suiza, que Diputados, Senadores y autoridades municipales trabajan ad honorem en horarios que no choquen con el trabajo que tienen para subsistir, que tengan la decencia de bajarse el sueldo como la mínima de un jubilado, y el resto lo inviertan en una oficina para las víctimas con las características que mencioné arriba. Una oficina de esas características sería de gran utilidad para la víctima, no es necesario invertir tanto dinero, igual los políticos a esta oficina no la llamarían inversión, sino gasto, la seguridad pública nunca es gasto, pero son medios débiles de mente o no les interesa o ambas cosas.

**Muchas gracias por su testimonio.**

#### **4) Víctima de tentativa de robo**

##### **¿Cuál es su nombre?**

Marta

##### **¿Cuál es su edad?**

44 años

##### **¿Me podría contar cuando y donde fue víctima del delito y como sucedió el hecho?**

El delito ocurrió el 22 de Marzo del 2017 en el B° Enrique Delfino de la localidad de Gral. Pacheco – Partido de Tigre mientras acudía a un domicilio a realizar una entrevista con fines de elaboración de un informe socio ambiental; es decir que estaba bajo circunstancias laborales en la zona.

Luego de 15 minutos aproximadamente de haber arribado al domicilio y realizar la mencionada entrevista, salgo acompañada por la Sra. de la casa, no despedimos en la puerta y cuando me dispongo a cruzar al otro lado de la calle; donde tenía el auto estacionado; se acercan a las corridas dos adolescentes. Solo escucho corridas, cuando



me doy cuenta corro al auto, intento abrir la puerta pero no logro cerrarla, uno de ellos alcanza a sujetarla, prácticamente se me tira encima con actitud muy violenta, como “fuera de sí, me pide a los gritos que le entregue todo lo que tengo, casi no podía reaccionar por la cercanía en que lo tenía y porque me apuntaba a la altura del cuello con un arma blanca, de fabricación casera a simple vista.

Al ver esta situación la Sra. que había despedido, comenzó a gritar diciendo que yo era su amiga y me dejaran pero el delincuente estaba tan agresivo que no escuchaba. Dado la insistencia de la Sra. con sus gritos y desesperación, el delincuente detiene por un momento la violencia, la escucha y le pregunta: en serio es su amiga? al asentir la persona; ya en ese momento me había arrebatado la cartera y dado al cómplice quien se iba corriendo con ella, pero a pesar de ello lo tenía encima con el arma; me pide disculpas, lo llama al compañero que trajera la cartera y me la devolvió. Me pidió disculpa diciendo que no sabía que yo era amiga de la Sra.

**¿Cuándo el delincuente se retiró del lugar, tuvo asistencia de algún vecino o de la policía?**

Siempre fui asistida solo por la Sra. a la que había visitado, nadie más salió y estimo porque los jóvenes eran del barrio. Asimismo, la Sra. me pidió que si denunciaba no la nombrara a ella por el conocimiento que tenía con los malvivientes.

**¿Las cámaras de seguridad registraron lo sucedido?**

No sé si había cámaras de seguridad en el barrio, la policía no se ocupó de investigar.

**¿Realizo la denuncia? ¿Dónde?**

Me acerqué inmediatamente a la Comisaría local sobre 197; mi temor era que lastimaran a otra persona, dado que no habían podido concretar el robo conmigo.

**¿Cómo fue el trato que recibió de las autoridades?**

Algo indiferente, no me querían tomar la denuncia porque no hubo robo (si bien se llevaban mis pertenencias me las devolvieron por el pedido de la Sra.) y porque no hubo lesiones físicas; las cuales no se dieron por la intervención de la Sra. ya que la actitud de los delincuentes hacía pensar que por más que tuvieran la cartera me lastimarían igual, esa fue la sensación del momento.

**¿Recibió alguna notificación acerca de si capturaron a los ladrones?**

No, no manifestaron intenciones de salir a buscarlos.

¿Recibió asistencia del estado en cuanto a asesoramiento legal, contención o seguimiento del caso?

No.

**¿El hecho delictivo le ocasiono algún perjuicio en su vida cotidiana?**

Sí, afectó en gran medida mi desempeño laboral ya que en ese momento se andaba mucho en la calle; me quedó una profunda sensación de inseguridad. Debí continuar con mi trabajo, caminando en distintos barrios de varios partidos vecinos y se hacía realmente difícil. Es más; trabajando para el estado, no solo no se me ofreció asistencia psicológica sino que tampoco acompañamiento para realizar el trabajo.

**¿Cómo se siente después de haber atravesado esta situación?**

Son situaciones que marcan de por vida; supe por vecinos, que luego llegaban a la oficina que esos chicos habían herido a otras personas; generalmente de trabajo: carteros, personal de cable, telefonía o personas en las paradas de colectivos.

**¿Tiene alguna sugerencia o comentario para las autoridades del Municipio con respecto a la seguridad del distrito?**

Los adolescentes que me atacaron ya habían cometido otros delitos; no solo robos, sino también lesiones en intentos de robos. Eran conocidos por la policía por tales situaciones y todos los vecinos; eran ubicables; entonces le pediría al municipio y sus autoridades que velen por la seguridad del resto de los vecinos, lo transeúntes; las personas que andan en la calle trabajando. Es fundamental que sabiendo donde está el delito implementen medidas para neutralizarlo y que nadie más salga lastimado.

**Muchas gracias por su testimonio.**

**5) Víctima de robo**

**¿Cuál es su nombre?**

Nicolás

**¿Edad?**

21 años

**¿Me podría contar cuando y donde fue víctima del delito y como sucedió el hecho?**

Me robaron el 8 de Octubre de este año (2020) alrededor de las nueve de la noche, en la peatonal de Skylab (altura Frigor que está sobre colectora) en la localidad de El Talar. El hecho sucedió cuando mi amigo y yo volvíamos en bicicleta a nuestro domicilio cuando a mitad de la peatonal 2 individuos nos cierran el paso con su moto y a mano armada nos pedían que le demos el celular o cualquier otro objeto de valor que teníamos en nuestro bolsillo, en el transcurso del hecho a mi amigo le pegan 2 culatazos en la nuca y después al no recibir nada de nosotros uno de los individuos da un tiro de advertencia contra el piso y en ese momento tuve que darle mi celular; una vez que recibieron lo que querían

se dan a la fuga sin hacer nada más, dimos media vuelta agarramos las bicicletas y nos alejamos del hecho, nos encontramos con un patrullero al cual le dimos el aviso y fuimos a hacer la denuncia.

**¿Cuándo el delincuente se retiró del lugar, tuvo asistencia de algún vecino o de la policía?**

No hubo ningún vecino y cuando nos fuimos vimos un móvil policial a lo lejos y empezamos a pedalear para darles aviso

**¿Las cámaras de seguridad registraron lo sucedido?**

Como estábamos en la peatonal que está sobre panamericana por lo que yo haya visto no había ninguna cámara, y tampoco nos dijeron si había alguna o no.

**¿Realizo la denuncia? ¿Dónde?**

Si realizamos la denuncia. La denuncia se realizó en la comisaria sexta de El Talar.

**¿Cómo fue el trato que recibió de las autoridades?**

Al principio el trato pésimo, porque después de darle aviso al patrullero nos dijo que vayamos a la comisaria sexta a hacer la denuncia que la teníamos a unas 15 cuadras, al llegar a la comisaria le comentamos lo sucedido y nos dice el policía que teníamos que ir a la comisaria quinta que se encuentra en el barrio Almirante Brown de El Talar a unas 25 cuadras aproximadamente, le pedí al oficial que si tenía un botiquin para hacerle primeros auxilios a mi amigo ya que estaba sangrando y nos informa que no tenía botiquin, y ni siquiera llamó a una ambulancia para que le puedan hacer primeros auxilios. A todo esto tuvimos que ir pedaleando nuevamente hasta la otra comisaria para hacer la denuncia, al llegar allá le comentamos lo sucedido y por lo menos ahí nos dieron alcohol y gasa para limpiar la herida, una vez terminamos de comentar lo que pasó nos dicen que la denuncia le corresponde a la sexta, le dijimos que de allá veníamos y que nos habían enviado para la quinta y sin darle primeros auxilios a mi amigo. Finalizando un patrullero nos lleva hasta la sexta para hacer la denuncia, nosotros creyendo que nos iba a traer de vuelta dejamos las bicicletas en la comisaria quinta, una vez llegamos a la sexta el oficial que nos trajo habla con el oficial de la comisaria sexta para que hagamos la denuncia, a todo esto el oficial nos dijo buena suerte y que tenía que volver a la quinta, nos dice que la sexta debería de llevarnos de nuevo para la otra comisaria y en caso de que no fuese así que llamemos a la quinta para ver si tenían un móvil que en el caso no lo tenían.

Antes de hacer la denuncia nos dice el oficial que todavía no podíamos entrar que teníamos que esperar afuera, a pesar de las idas y vueltas con mi amigo nos sentamos afuera y empezamos a jugar a las cartas aunque no lo crean jajajaja, estuvimos unos 10

minutos afuera después viene el oficial nos llama y hacemos la denuncia, a todo esto ya eran las 00:30 de la noche, una vez finalizada la denuncia como dije previamente no había patrullero que nos devuelva a la otra comisaria y tuvimos que caminar. Antes pasamos por el centro médico de El Talar para ver si mi amigo podía hacer una radiografía para ver que no tenga nada malo, y fue el caso que no funcionaba la máquina y para ir a otro centro médico teníamos que arreglarnos nosotros, por lo menos le hicieron primeros auxilios.

**¿Recibió alguna notificación acerca de si capturaron a los ladrones?**

No recibimos ninguna notificación si los capturaron.

**¿Recibió asistencia del estado en cuanto a asesoramiento legal, contención o seguimiento del caso?**

Ninguna asistencia ni asesoramiento.

¿Cómo fue caratulada la causa? Por lo que leo en la denuncia no hay caratula, solo tengo la denuncia penal y listo.

**¿Cómo se siente después de haber atravesado esta situación?**

La verdad que uno día a día sabe que aunque hayan cámaras y demás siempre va a haber delincuencia, y siempre vamos a vivir con la cabeza de que en algún momento nos pueden robar ya sea mano armada y quizás no nos dimos cuenta. Yo me siento igual nunca me lo tomé mal, si bueno el hecho de que me robaron el celular que obviamente con sacrificio lo pagué yo pero bueno lamentablemente siempre alguien va a delinquir y nunca vamos a estar tranquilos cuando sabemos que hay mucho delito; si muchas veces cuando salía estaba muy alerta a todo, ya por hoy sigo caminando normal igual sabiendo que puede pasar de nuevo. Mi amigo después de 3 horas y media de dar vueltas y seguía con la cabeza con sangre.

**¿El hecho delictivo le ocasiono algún perjuicio en su vida cotidiana?**

No ocasionó ninguno gracias a dios. Solo la pérdida del celular que hoy por hoy no lo puedo comprar porque no tengo la plata y lo necesito para comunicarme con mi familia que está en el Mendoza.

La verdad que uno día a día sabe que aunque hayan cámaras y demás siempre va a haber delincuencia, y siempre vamos a vivir con la cabeza de que en algún momento nos pueden robar ya sea mano armada y quizás no nos dimos cuenta. Yo me siento igual nunca me lo tomé mal, si bueno el hecho de que me robaron el celular que obviamente con sacrificio lo pagué yo pero bueno lamentablemente siempre alguien va a delinquir y nunca vamos a estar tranquilos cuando sabemos que hay mucho delito; si muchas veces cuando salía

estaba muy alerta a todo, ya por hoy sigo caminando normal igual sabiendo que puede pasar de nuevo.

**¿Tiene alguna sugerencia o comentario para las autoridades del Municipio con respecto a la seguridad del distrito?**

Mi sugerencia y comentario va a ser el siguiente: Ya que tanto se dignan a poner cámaras sería bueno que por las calles internas y por esas peatonales también hayan más cámaras, porque la mayoría están por calles muy transitadas y cuando estás por las calles internas capas que tenés una cámara cada 3 cuadras, y por lo menos que más patrullas tanto la policía como el COT estén circulando a esas horas de la noche, porque por suerte vimos ese móvil, pero en el transcurso de la noche no pasó ningún otro más.

**Muchas gracias, por su testimonio.**

## **6) Víctima del delito de robo**

**¿Cuál es su nombre?**

Gonzalo

**¿Qué edad tiene?**

19

**¿Me podría contar cuándo y dónde fue víctima del delito y como sucedió el hecho?**

Fue hace aproximadamente 3 años, estábamos caminando por la calle Belgrano en camino al gimnasio con un amigo (los dos en ese momento éramos menores de edad, 16 años para ser exactos) Mi amigo estaba hablando por teléfono, donde vimos pasar 2 muchachos de la mano de enfrente para la dirección contraria donde nos dirigíamos. Transcurrido pocos minutos, ya sin tener el teléfono en la mano sino guardado en el bolsillo sentimos alguien correr en nuestras espaldas, en ese momento veo como a mi amigo recibe una patada en la espalda tirándolo al piso, mientras el cómplice del delincuente pasa corriendo por la calle para recibir el teléfono que le tira el delincuente, dado esto se dan a la fuga corriendo para la dirección de dónde venían (Belgrano y Paraguay aproximadamente)

**¿Cuándo el delincuente se retiró del lugar, tuvo asistencia de algún vecino o de la policía?**

No, no tuvimos ni de los autos que pasaron por el lugar.

**¿Realizo la denuncia? ¿Dónde?**

Si, nos dirigimos a la comisaria de talar ubicada a 1 cuadra de la calle Perú

**¿Cómo fue el trato que recibió de las autoridades?**

Pésimo, no nos quisieron tomar la causa por ser menores, aun así le explicábamos que ninguno de nuestros padres podían acercarse al establecimiento ya que se encontraban en el trabajo.

**¿Cómo fue caratulada la causa?**

No hicieron causa

**¿Recibió alguna notificación acerca de si capturaron a los ladrones?**

No

**¿Recibió asistencia del estado en cuanto a asesoramiento legal, contención o seguimiento del caso?**

No

**¿El hecho delictivo le ocasiono algún perjuicio en su vida cotidiana?**

No

**¿Cómo se siente después de haber atravesado esta situación?**

En su momento impotencia, como puede ser que puedan hacer eso a plena luz del día. No se puede ir al gimnasio tranquilo que debes de dejar pertenencias personales para no correr riesgos.

**¿Tiene alguna sugerencia o comentario para las autoridades del Municipio con respecto a la seguridad del distrito?**

Siempre una excusa para realizar su trabajo.

**Muchas gracias por su testimonio.**

## **7) Víctima del delito de robo**

**¿Cuál es su nombre?**

Pablo

**¿Cuál es su edad?**

21 años

**¿Cuándo, cómo y dónde sucedió el hecho delictivo?**

En el año 2013; sobre la Calle Brasil entre Cecilia Voena y Defensa en El Talar  
En ese momento contaba con una edad de alrededor 13 años, me retiraba del medio turno de mi escuela técnica, alrededor de las 12 hs y tenía un descanso de 60 minutos en el cual decidí comprar un cono de papas fritas en el local frente a la escuela y decido desviarme media cuadra hacia la izquierda para llegar a 197, en lo cual dos personas sentadas como en cualquier esquina, yo sigo caminando, llegando a mitad de cuadra escucho que me llaman, miro a la izquierda y veo a uno de las dos personas apuntándome con un arma de

fuego pequeña diciéndome "sacate las zapatillas ", "era mi primer robo", quede helado un segundo al ver un arma apuntándome, y reaccione únicamente porque la segunda persona ya se encontraba detrás mío con un objeto punzante apoyado en la zona izquierda de mi cintura.

Lo que me piden es primeramente que me quite las zapatillas que tenía, unas Nike "free running" compradas hace pocos meses, luego me revisaron y me sacaron mi celular que me compraron para comunicarse al estar tantas en la escuela, y para rematar me quitaron el cono de papas que había comprado hace menos de cinco minutos.

**¿Recibió asistencia de vecinos?**

No tuve asistencia de ningún vecino, un hombre estuvo a metros dentro de su casa regando sus plantas y le pregunte descalzo después de robarme, comentando lo que paso si podía llamar a la policía, y me respondió que no tenía teléfono y cerro su portón

**¿Las cámaras de seguridad registraron el hecho?**

No funcionaban las cámaras de seguridad ubicadas en la zona

**¿Dónde hicieron la denuncia?**

En la comisaría ubicada en suiza y 197

**¿Cómo fue el trato que recibieron?**

En general un trato bueno, era un preadolescente haciendo una denuncia normal para ellos

**¿Cómo fue caratulada la causa?**

No recuerdo qué tipo de término utilizaron para llamarlo, sé que fue aclaro robo con arma de fuego pero no recuerdo como lo llaman

**¿Recibió alguna notificación acerca de si capturaron a los ladrones?**

No recibí nada

**¿Recibió asistencia del estado en cuanto a asesoramiento legal, contención o seguimiento del caso?**

Nada

**¿El hecho delictivo le ocasiono algún perjuicio en su vida cotidiana?**

No me ocasionó nada, únicamente aprendí a mirar mejor la calle o por donde camino por más que sea de día

**¿Cómo se sintió después de haber atravesado esta situación?**

Ese mismo día estaba exaltado por el hecho de que era la primera vez que me amenazaban con un cuchillo en mi espalda y al mismo tiempo la primera vez que me apuntaban con un arma de fuego de las que solo veía en películas, pero luego, solo estaba más atento pero no me genero miedo.

**¿Tiene alguna sugerencia o comentario para las autoridades del Municipio con respecto a la seguridad del distrito?**

En ese momento la seguridad era un chiste, se cansaron de robar a los estudiantes de la técnica, a cualquier hora, a cualquier hora, a las siete, nueve de la mañana, a las doce del mediodía, a las tres de la tarde, a las siete de la tarde y las diez de la noche, porque eran los horarios de cambio, no ponían más que una patrulla que estaba siempre, pero cuando suceden los robos esa única patrulla no estaba, era increíble, cámaras en una zona estudiantil que no funcionaban, y ahora no es muy diferente, mi hermano de mi edad estudia en ese mismo lugar y me cuenta que compañeros siguen sufriendo robos del mismo estilo hasta con agresiones a cualquier hora, tigre siempre fue un desastre, pero ahora cuando atrapan a uno de 200 mil ladrones que roban por semana, lo graban y lo suben al YouTube oficial del Centro de operaciones tigre, un chiste.

**Muchas gracias por su testimonio.**

**8) Víctima del delito de robo**

**¿Cuál es su nombre?**

Gustavo

**¿Cuál es su edad?**

19 años

**¿Cuándo, dónde y cómo sucedió el hecho delictivo?**

Fue en la sociedad de fomento del zorzal hace aproximadamente 2 años, la que se ubica a pocas cuadras de la plaza. El hecho sucede cuando somos un grupo de 5-6 chicos a la salida de dicho establecimiento esperando nuestro turno para entrar a jugar a la pelota. Una vez sucede esto salen un gran grupo de jóvenes que terminaron de jugar. Saliendo del lugar nos ven y gritan una excusa “el de la bici le pego a mi hermano “Una vez dicho esto se viene un gran número de jóvenes hacia nosotros (unos 20-30 aproximadamente) con botellas de cerveza vacía en la mano a pegarle a 2 amigos a los cuales les rompieron la cabeza a los demás nos robaron las bicicletas.

**¿Recibió asistencia de vecinos?**

Si salieron los vecinos a ayudarnos a llamar la policía, los empleados de dicho establecimiento nos cerraron las puertas prácticamente. Mientras limpiaban el piso de sangre por los chicos que entraron a lavarse la cabeza.

**¿Las cámaras de seguridad registraron lo sucedido?**



No lo sabemos.

**¿Realizaron la denuncia? ¿Dónde?**

Si la realizamos se encargaron nuestros padres, en la comisaria de pacheco

**¿Cómo fue el trato que recibió de las autoridades?**

Un trato dentro de todo acorde, pudo ser mejor. A la hora de dar testimonios.

**¿Cómo fue caratulada la causa?**

No sabemos

**¿Recibió alguna notificación acerca de si capturaron a los ladrones?**

No.

**¿Recibió asistencia del estado en cuanto a asesoramiento legal, contención o seguimiento del caso?**

No no recibimos nada a día de hoy (2 años transcurrieron)

**¿El hecho delictivo le ocasiono algún perjuicio en su vida cotidiana?**

Si, el hecho de dejar de ir a jugar a dicho lugar y tratar de dejar la billetera y celular en mi casa. Y obviamente no concurrir a jugar a la pelota con la bicicleta.

**¿Cómo se sintió después de haber atravesado esta situación?**

En su momento no comprendía bien que estaba pasando, ya que recibía golpes de varias partes yo intentaba cubrir mi cabeza.

**¿Tiene alguna sugerencia o comentario para las autoridades del Municipio con respecto a la seguridad del distrito?**

Si, que para cuándo deben acudir rápido a una escena que se necesita nunca pueden, luego para hacer pequeñeces sobran los patrulleros.

**Muchas gracias por su testimonio.**

**9) Entrevista a una víctima de hurto**

**Nombre:**

Fabián

**¿Cuál es su edad?**

55

**¿Dónde reside actualmente?**

En El Talar

**¿Cuándo, dónde y cómo tuvo el hecho delictivo?**

Hace 3 años me robaron mi moto que estaba estacionada en la puerta de mi casa. Sentí un ruido y no le di importancia. Cuando salgo a buscar a mi hija al colegio no estaba mi moto.

**¿Recibió asistencia desde la policía local?**

No llame a la policía. Fui directamente a hacer la denuncia a la Fiscalía de El Talar a hacer la denuncia.

**¿Cómo la trataron en la fiscalía?**

Bien, correctamente.

**¿Las cámaras de seguridad del municipio registraron el hecho?**

No sé porque para pedir la filmación se necesitaba una orden judicial. Pedí la filmación de las cámaras del barrio cerrado que está en la esquina de mi casa y se ve como robaban la moto, eran dos hombres en otra moto, se baja uno de ellos y se sube a la mía y se van juntos.

**¿Presentaron esa filmación como prueba ante la fiscalía?**

Sí, pero no la tuvieron en cuenta como prueba a pesar de que se veía la patente de la moto y las dos personas.

**¿Qué consecuencias le produjo este hecho?**

Inseguridad ya que a metros de mi casa se llevaron algo que era de mi propiedad. Me causó el daño material ya que la moto la usaba para ir a trabajar, hacer las compras y a buscar a mi hija al colegio, y el seguro tardo mucho en pagarla.

**¿Cómo se caratulo la causa?**

Como hurto

**¿Encontraron a los delincuentes?**

No.

**¿Desde el Municipio se comunicaron con Ud.?**

Nadie me llamo.

**¿Qué les diría a las autoridades de asistencia a la víctima?**

Que no den tantas vueltas para acceder a la filmación de las cámaras de seguridad y que tengan en cuenta a quienes sufrimos robos o hurtos que es lo más común que pasa.

**Muchas gracias por su testimonio.**

**10) Entrevista a una víctima de robo**

**Nombre:**

Alberto

**¿Cuál es su edad?**

60

**¿Dónde reside actualmente?**

En Troncos del Talar, Tigre.

**¿Cuándo, dónde y cómo tuvo el hecho delictivo?**

Hace como 8 años, estaba repartiendo fiambres en el barrio Los Tábanos en Tigre y cuando paro para bajar la mercadería en un negocio, se me acerca un hombre, me apunta con el arma y me dice que le de todo lo que tenía. Recién empezaba a trabajar así que no tenía mucha plata, la que tenía era mía para comprarme algo para tomar y comer más tarde. Como no tenía mucha plata se llevó mi anillo de casamiento y mi reloj.

**¿Recibió asistencia desde la policía local?**

No llame a la policía y tampoco hice la denuncia, ¿para qué? Es una pérdida de tiempo yo tenía que seguir trabajando y los delincuentes entran y salen, tienen más derechos que el laburante.

**¿Qué consecuencias le produjo este hecho?**

Nada el susto y que perdí el anillo de mi casamiento que nunca pude volver a comprarlo.

**¿Qué les diría a las autoridades municipales que brindan asistencia a la víctima?**

No sabía que existía eso. Que se pongan del lado de la gente de bien, que se rompa el alma laburando para que vengan estos delincuentes a sacarnos lo que nos costó tanto.

**Muchas gracias por su testimonio.**