



**Universidad  
del Gran Rosario**

## RESUMEN DE INVESTIGACIÓN

Proyectos de Cátedra - PIC

## **Título de la investigación:**

“Dispositivos estatales de atención a víctimas de delitos y de violencia de género en Rosario y Santa Fe. Un estudio exploratorio”.

Nº Resol. Rectoral de Acreditación del Proyecto: 496/2023

Fecha de Ejecución: 17/10/2023 - 17/10/2024

Director/Coordinador del proyecto: Schillagi Carolina

ORCID del director/coordinador del proyecto: 0000-0003-1662-1648

Integrantes: Schillagi Carolina, Ignacio Grippaldi, Antoniow Pedro Alexis, Balbuena Emanuel Mariano, Flores Nélica Isabel, Villegas Raúl Mariano, Sánchez Patricia Soledad.

Mail de contacto director/coordinador: [cschillagi@gmail.com](mailto:cschillagi@gmail.com)

Institución: Universidad del Gran Rosario (UGR)

---

### **Resumen del proyecto**

**Introducción:** La centralidad de las víctimas de diversos tipos de hechos como actores sociales que presentan demandas en el espacio público y que interpelan al Estado a través de acciones colectivas y demandas, es un fenómeno que ha seguido una trayectoria ascendente a partir de mediados de la década de los 70 en adelante en distintos países (Garland, 2005; Fassin y Rechtman, 2007; Lefranc et al., 2009; Gatti, 2017). Políticas públicas y dispositivos de distinta índole (judiciales, mediáticos, profesionales, entre otros) se despliegan en torno a la figura de personas que han padecido o padecen algún tipo de violencia o episodio traumático. Este proceso de ascenso de la figura de las víctimas en las sociedades contemporáneas se ha convertido también en objeto de estudio por parte de numerosos especialistas de las ciencias sociales.

La Argentina no ha sido ajena a estos procesos y más allá de los problemas públicos con los que se ha vinculado esta cuestión a lo largo del tiempo (terrorismo de Estado, impunidad, inseguridad, corrupción, tragedias o desastres, accidentes, atentados) el papel de las víctimas y/o sus familiares

como figuras públicas prominentes también es un fenómeno que atrae la atención de los analistas, los medios y la opinión pública en general y que se ha convertido en las últimas décadas en objeto de acciones y medidas específicas impulsadas por el Estado.

Abordar la cuestión del papel del Estado con relación al proceso de producción social de víctimas nos obliga a comprender los usos, lenguajes y sentidos que se da a ciertas categorías relacionadas con lo que podríamos llamar el “mundo de la atención a víctimas” en el marco de las rutinas burocráticas. En el PIC nos limitamos a describir ciertas características básicas del funcionamiento sin avanzar hacia un investigación analítica y comprensiva, pero teniendo estas cuestiones conceptuales presentes. Así, podemos presentar, a través de la recopilación de información pública y fuentes secundarias, algunas de esas características: competencias, estrategias “integrales” de intervención, protocolos, registros, lugar de la territorialidad, saberes profesionales. Exploramos las características del dispositivo de atención a víctimas dependiente de la Secretaría de Género y Derechos Humanos de la Municipalidad de Rosario que funciona en la Dirección de Asistencia y Empoderamiento de las Víctimas (DAEV).

#### **Objetivos generales y específicos:**

Objetivo general: Explorar los dispositivos estatales (ámbito ejecutivo y legislativo) orientados a dar distintos tipos de respuesta a víctimas de violencia de género y de delitos comunes y a sus demandas, en la ciudad de Rosario y provincia de Santa Fe

Objetivos específicos:

- Reconstruir y describir las características de los dispositivos y líneas de acción estatales (oficinas de asistencia, atención y reparación a víctimas de delitos comunes y/o violencia de género, marco normativo, programas, ordenanzas, lineamientos, protocolos, etc.)
- Sistematizar y analizar la discusión pública sobre la cuestión de las víctimas de violencia de género y de delitos comunes, enfocando en el papel de la prensa y las intervenciones públicas de especialistas, políticos, funcionarios públicos y familiares de víctimas o sus organizaciones

**Desarrollo:** En base a un trabajo de campo realizado en el marco de una investigación más amplia, que incluía entrevistas en profundidad y observaciones, llevamos adelante una investigación exploratoria que, en el marco de este proyecto de cátedra, ofreciera una descripción de las formas

en que se implementan acciones estatales para atender a víctimas de delitos.

Entre las actividades que desarrollamos con el grupo de estudiantes estuvieron:

- reuniones de discusión de bibliografía especializada en base a una selección que realizó el equipo coordinador.

- elaboración de guías metodológicas para orientar la sistematización de la información sobre audiencias públicas previas a la sanción de la ley 14.181 de protección y garantía de las víctimas de delitos en la provincia de Santa Fe

- reuniones de discusión de las síntesis elaboradas por lxs estudiantes que participaron

El foco de la exploración estuvo en el dispositivo de atención a víctimas en el nivel municipal (Rosario) y provincial (Santa Fe). En el marco de la indagación, revisamos y sistematizamos bibliografía del campo de la sociología de las víctimas y recopilamos documentos públicos disponibles para conocer los objetivos, funciones y alcances de la Dirección de Asistencia y Empoderamiento de la Víctima (DAEV) de la Municipalidad de Rosario (creada por la Ordenanza 9615/2016).

Accedimos al protocolo de actuación y al registro de casos atendidos, lo cual dio un panorama de los modos en que el Estado municipal interviene con relación a las víctimas de: homicidios dolosos, lesiones graves, femicidios y usurpaciones (competencias fijadas en la ordenanza). Nos interesó en particular, establecer el modo de funcionamiento cotidiano del dispositivo (rutinas burocráticas) así

como la forma en que los profesionales que se desempeñan en él (tanto funcionarios con tareas directivas como miembros del equipo de especialistas) despliegan sus tareas y ponen en juego sus saberes expertos y los supuestos sobre los que basan sus intervenciones. La relevancia de la gestión estatal con relación a la atención a las víctimas cobra todavía más protagonismo si se tiene en cuenta la particularidad de la situación de Rosario con relación a las violencias altamente lesivas. En el año 2022, Rosario tuvo 287 homicidios dolosos (22 muertes cada 100.000 habitantes), seis veces más que la media nacional (4,6 muertes cada 100.000 habitantes), ubicándose por décimo año consecutivo entre las ciudades más violentas del país. Con relación a los datos de la provincia de Santa Fe, en 2022 el departamento La Capital y Rosario, concentran 9 de cada 10

homicidios, siguiendo una tendencia previa sólo superada por los años 2014 y 20211

**Resultados obtenidos:** La investigación permitió generar conocimiento a través de la descripción de la forma de funcionamiento del dispositivo de atención a víctimas de delitos en el nivel municipal. También se combinó esta descripción con el material obtenido en trabajo de campo (entrevistas y observaciones) realizado entre marzo de 2023 y octubre de 2024 en el marco de una investigación más amplia. Los principales resultados están contenidos en un artículo en prensa (ver punto 5)

La intervención del dispositivo está basada en la atención interdisciplinaria de las víctimas directas e indirectas, a quienes (a su requerimiento) se brinda atención psicológica, social y jurídica (la DAEV se limita a la función de asesorar y acompañar con relación a las causas judiciales).

El circuito que se pone en funcionamiento una vez que se decide la intervención del equipo de la DAEV (basada en sus competencias pero impulsada tanto desde la propia Dirección como desde otros ámbitos institucionales) se inicia con una entrevista con la familia de la víctima o con la víctima directa si ese fuera el caso. A partir de esa reunión o de una comunicación telefónica comienza un recorrido que puede tener distinta duración en el tiempo, discontinuidades, o bien, limitarse a ese único contacto. En todos los casos, las intervenciones se materializan en una ficha/planilla que completan los integrantes del equipo cada vez que existe una acción relativa a un “caso” y que constituye una base de datos digitalizada. Este registro escrito cumple con el propósito formal de recabar y clasificar información y datos que se consideran necesarios para que cada intervención pueda tener un seguimiento.

La planilla estándar consigna datos como fecha y lugar del hecho que originó la intervención, quiénes fueron los profesionales intervinientes, datos de diversa índole sobre las “víctimas directas” y las “indirectas” (edad, sexo, lugar de residencia, grupo familiar, referenciación con instituciones estatales u organizaciones territoriales, etc.), una lista de enlaces a notas periodísticas sobre el “caso” y un minucioso registro de los distintos pasos que se dieron desde el área estatal encargada del tema y que da cuenta de las distintas articulaciones que se establecen con funcionarios de otras áreas ejecutivas, legislativas o judiciales, comunicaciones con familiares de víctimas, reuniones, textos de mails, transcripción de llamadas telefónicas o distintos intercambios.

El protocolo que orienta los pasos a seguir para garantizar que la intervención sea profesionalizada, particularizada y eficiente es un documento detallado, elaborado en base a algunos principios orientadores que rigen la actuación de la DAEV. Se trata de una intervención presencial, interdisciplinaria (abogacía, trabajo social, psicología) e interinstitucional. La realización de un diagnóstico presuntivo es la base de la calidad de la intervención que se encara con la persona o la familia de que se trate. Ese diagnóstico está basado en indicadores como la estructura psíquica, la estructura familiar, las problemáticas socio-comunitarias y la posición de la víctima frente al hecho.

A partir del diagnóstico presuntivo se elabora una estrategia de intervención que se realiza sobre la base del consentimiento y el acuerdo con la o las víctimas. Asimismo, se realiza un seguimiento del caso y de ser necesario, se considera la reelaboración o la revisión de la estrategia con la suficiente flexibilidad como para contener las particularidades de cada situación y las modificaciones o cambios que puedan presentarse con el transcurso del tiempo, de la causa judicial y de las condiciones sociales y comunitarias.

Durante los años 2022 a 2024, la DAEV llevó adelante sus tareas específicas teniendo como una de sus premisas básicas, acercar el Estado a las personas víctimas a través de un trabajo articulado con los Centros Municipales de Distrito (CDM). El trabajo de la Dirección se articuló así con instituciones que se encuentran ubicadas en los barrios o espacios cercanos a las víctimas (como es el caso de los Centros de Salud o Centros de Convivencia Barrial) y que por lo tanto se encuentran familiarizados con las 1 Reporte Anual de Homicidios. Prov. de Santa Fe. Observatorio de Seguridad Pública. Ministerio de Seguridad problemáticas específicas de los territorios.

Las intervenciones de la Dirección están basadas en el trabajo conjunto con distintos espacios institucionales.

Dispositivo de Atención sobre Violencia Armada (Mesa interinstitucional en el Hospital de Emergencias Clemente Álvarez - HECA)

Durante los años 2021 y 2022 la DAEV participó activamente del trabajo conjunto realizado en el marco del Dispositivo de Atención sobre Violencia Armada (DISVA). Las reuniones periódicas a las que se asistió constituyeron el punto de partida de mejores intervenciones respecto de la atención a las víctimas directas y/o indirectas dado que permitió trabajar con ese equipo en base a los partes de heridos que ingresan al hospital.

La dinámica de funcionamiento se basó en ubicar las zonas y barrios de procedencia de las personas, identificar su referencia con instituciones públicas o con programas de gobierno (Santa Fe Más, denuncias registradas por cuestiones de violencia de género, etc.) y conocer su inclusión en el Registro Social. En dichas reuniones, no sólo se identificaron y analizaron estados de situación de los casos de ese período, sino que también se realizó el seguimiento de los casos que provenían de años anteriores y así se logró dar una continuidad en el tiempo a esta línea de acción.

La mesa interinstitucional funcionó además como un espacio de intercambio y articulación de acciones respecto de las trayectorias de vida de las personas (su biografía, su condición de sujetos a ser acompañados por distintas áreas del estado).

El DISVA realizaba el primer contacto con las personas que ingresaban en el HECA por situaciones de violencia armada y les ofrecía el contacto con algunas áreas de la Municipalidad (DAEV, Desarrollo Humano) de modo que se trató de un canal importante para que la Dirección tomara conocimiento de los casos y pudiera considerar sus acciones posteriores. En el marco de dicho dispositivo, se creaba un “perfil de riesgo” que era trabajado conjuntamente en la mesa interinstitucional.

Mesa de articulación para la reducción de las violencias (según lo relatado funcionó de 2021 a 2023)

La mesa constituyó un espacio de información, análisis y elaboración de respuestas posibles a la complejidad que representa la problemática de la violencia en Rosario. Se sostuvieron reuniones semanales con diferentes actores con responsabilidades sobre el abordaje de las violencias. En ese ámbito se elaboraron distintas herramientas de trabajo:

- Protocolo para abordaje de Víctimas de Usurpaciones
- Propuesta Municipal para Intervenciones Territoriales
- Coordinación de acciones para el abordaje individual y familiar en situaciones de

violencia

Las etapas de trabajo surgen a partir del caso a abordar, por ejemplo, si un herido de arma de fuego ingresa al HECA es entrevistado por el DISVA que luego articula con la DAEV para que ésta disponga la intervención en lo jurídico, psicológico y social. Esto se realiza articulando con la

territorialidad, desde el distrito de referencia, con las secretarías de Salud, Desarrollo Humano y Hábitat.

Las distintas unidades de trabajo que participaron del espacio fueron:

- Dirección de Asistencia y Empoderamiento de las Víctimas
- Servicio Público de la Vivienda
- Dispositivo de Intervención sobre Situaciones de Violencia Armada
- Observatorio de Convivencia y Seguridad Ciudadana
- Rosario Cuida Sus Barrios
- Nueva Oportunidad
- Programa de Reducción de las Violencias
- Dirección de Infancias y Familias

Espacio de abordaje individual y familiar en situaciones de violencia

Se generó un espacio de encuentro semanal los días viernes en el que participó durante el período 2021-

2023, el DISVA, la DAEV y el Programa de reducción de violencias territoriales. Realizó el análisis de la información semanal o quincenal de los hechos de violencia altamente lesiva, la concentración de hechos en un barrio o sector determinado de la ciudad, y permitió considerar, desde un plano más general, las intervenciones individuales de los casos.

El objetivo que se planteó fue mejorar el abordaje individual y familiar de las personas que atraviesan algún episodio de violencia.

Se elaboró una puesta en común de situaciones problemáticas, una descripción del caso. Se compartió información, se analizaron líneas de acción y se realizó una evaluación conjunta de las estrategias de intervención posibles y deseables. De ser necesario, se realizaron las derivaciones a otras áreas del municipio y se establecieron canales de diálogo institucionales.

Asimismo, se trató de articular entre los actores intervinientes, sumado a espacios territoriales, a fin de no superponer actuaciones ni brindar respuestas fragmentadas. A partir de la articulación con los centros municipales de distrito y la sistematización del caso en el Registro Social, se apuntó a evitar que un mismo caso fuera trabajado de manera simultánea y en compartimientos estancos, desde la centralidad y desde el territorio.

Ese diálogo centralidad/territorialidad logró ganar eficacia, al evitar la superposición de las intervenciones.

Por último, el vínculo con la fiscalía quedó formalizado a través de una figura puesta a tal fin. Este vínculo se plasmó a través de un funcionario de la fiscalía regional, con el cual se compartió información para canalizar más rápido una denuncia, tomar conocimiento del fiscal actuante y solicitar prioridad de actuación ante un caso determinado.

### **Conclusión:**

-la atención y el acompañamiento estatal a personas y grupos que sufrieron daños o violencias muestra un campo de interacciones sociales que no puede ser captado desde un análisis binario (agentes estatales-víctimas)

-los dispositivos (encarnados en protocolos, registros y lugares físicos, pero también en prácticas profesionales específicas) se entretajan con mundos locales que suelen empujar los límites de la intervención estatal y desafiar sus lenguajes y sus sentidos. Esos “mundos locales” no son sólo las trayectorias biográficas de las víctimas (en las que las agencias estatales se basan para atenderlas y delinear las intervenciones, es decir, para gobernarlas) sino también los mundos fabricados en la intersección entre disciplinas y saberes profesionales que forman parte de lo que llamamos aparato estatal.

- los profesionales de los equipos a la par que cumplen su papel de certificar y validar la condición de víctima de las personas o los grupos que atienden o cuyos derechos colaboran en garantizar, participan de tensiones internas que son inherentes al campo de relaciones sociales en el que están inmersos. Detrás del seguimiento de los protocolos y el registro, del archivo minucioso y las observaciones técnicas, se cuelan evaluaciones morales, competencia por los recursos disponibles, rivalidades o tensiones derivadas de distintas filiaciones profesionales, lealtades políticas y discrepancias (no manifiestas) con las jerarquías superiores.

-Con relación a los profesionales (abogadx, trabajadarxs sociales, psicólogxs, su labor cotidiana se desplaza entre una investidura profesional que exige prudente distancia afectiva para poder trabajar con el sufrimiento de individuos y grupos y las exigencias de empatía y disponibilidad para atender la urgencia de las situaciones. Ese vaivén o esa doble exigencia hace que sea dificultoso poner en práctica la intersección entre disciplinas (la interdisciplina) en sentido estricto y determina un saber hacer híbrido, no exento de dificultades de distinta índole.

**Palabras clave:** Víctimas-Delitos-Dispositivos-Estado-Rosario