



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
REPÚBLICA ARGENTINA



Compromiso
Acción

OVD

Oficina de Violencia Doméstica

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE OFICINAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

Documento desarrollado por



Con el auspicio de



Entidad de las Naciones Unidas para la igualdad
de Género y el Empoderamiento de las Mujeres

Introducción

- El objetivo de este documento es presentar una guía general a tener en cuenta para la creación e implementación de futuras Oficinas de Violencia Doméstica (OVDs).

- Los contenidos de esta guía surgen de la sistematización del modelo de intervención que ha sido elaborado en base a un trabajo de recopilación de información realizado en las OVDs que hasta la fecha han sido creadas en la Ciudad de Buenos Aires y en las provincias de Tucumán, Santiago del Estero y Salta.

- La guía busca responder siete preguntas centrales para ser tomadas de referencia al momento de plantear la creación y réplica de una OVD.

01.

¿Qué es la oficina de violencia doméstica?

02.

¿Qué espacios debe contemplar una oficina de violencia doméstica?

03.

¿Cuál es el proceso de atención de las oficinas?

04.

¿Cómo se organiza el personal de las oficinas?

05.

¿Con qué tipo de actores interactúa la oficina?

06.

¿Por qué es determinante contar con un sistema de gestión para la operatoria de la oficina?

07.

¿Cuáles son los principales desafíos que plantea el funcionamiento de las oficinas?



01. ¿ QUÉ ES LA OFICINA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA?



¿QUÉ ES LA OFICINA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA?

La Oficina de Violencia Doméstica (OVD) fue creada en 2008 por la Corte Suprema de Justicia de la Nación con el objetivo de facilitar el acceso a justicia de personas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad social por ser víctimas de violencia doméstica (Acordadas 39/2006 y 40/2006 de la CSJN).

Durante los años 2008 y 2009 la Corte Suprema de Justicia de la Nación y los Superiores Tribunales y Cortes Provinciales suscribieron convenios de cooperación.

La OVD brinda un real acceso a justicia a la ciudadanía, a la vez que se constituye en un servicio para la magistratura, proveyendo los recursos necesarios para ejercer plenamente su labor jurisdiccional.

SERVICIOS QUE BRINDA LA OVD:

- Ofrece **información** vinculada con la problemática de la violencia.
- Recibe el relato de las personas afectadas a fin de elaborar un **Informe de riesgo** y labra las actas correspondientes.
- Dispone la **realización de exámenes** médicos, psicológicos, psiquiátricos y/o sociales a través de los servicios pertenecientes a la oficina y efectúa un seguimiento de los mismos.
- Indica los **cursos de acción** posibles según el conflicto relatado y efectúa en cada caso las derivaciones pertinentes.
- Realiza el **seguimiento de las derivaciones** a través de informes que deben proporcionar las instituciones involucradas (juzgados, fiscalías e instituciones gubernamentales).

EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN DE RIESGO. PERMITE TOMAR UNA DECISIÓN RÁPIDA.

Una vez recibido el relato de la víctima, la oficina procede a realizar el Informe de Riesgo. El mismo se efectúa en un tiempo estimado de dos horas y está a cargo de profesionales de las áreas del derecho, la medicina, la psicología y el trabajo social. El informe permite evaluar de manera rápida y fehaciente, el riesgo al que está expuesta la persona.

De este modo, el informe permite que en una única entrevista se labre el acta que dará inicio -en su caso- a un proceso judicial (civil y/o penal); se evalúe la situación de riesgo de la persona afectada; se constaten las lesiones corporales; se confeccione el correspondiente informe médico; y se brinde toda la información existente respecto de la situación. Luego de confeccionado el informe, se procede a la derivación correspondiente, tanto judicial como no judicial.

ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS.

Respondiendo a uno de sus principales objetivos, la OVD elaboró un sistema informático -validado por Naciones Unidas- que brinda estadísticas confiables. Esta valiosa herramienta permite conocer la magnitud de la violencia doméstica y desarrollar políticas públicas adecuadas a fin de combatirla.

De este modo, la OVD da cumplimiento al art. 37 de la ley 26.485 de **protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones Interpersonales**. La mencionada norma compromete a la Corte a llevar registros socio demográficos de las denuncias efectuadas sobre hechos de violencia.

02. ¿QUÉ ESPACIOS DEBE CONTEMPLAR UNA OFICINA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA?



¿QUÉ ESPACIOS DEBE CONTEMPLAR UNA OFICINA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA?



La oficina debe contar con una recepción, la cual debe tener separaciones para garantizar la privacidad del relato.

En términos de la sala de espera, se debe contar con espacio suficiente para una cómoda espera del público.

Para la realización de las entrevistas, la oficina debe disponer de boxes para la realización de la entrevista a la persona con equipamiento de dos computadoras para que el equipo de profesionales pueda realizar simultáneamente la redacción del acta y el informe de riesgo, además de una impresora.

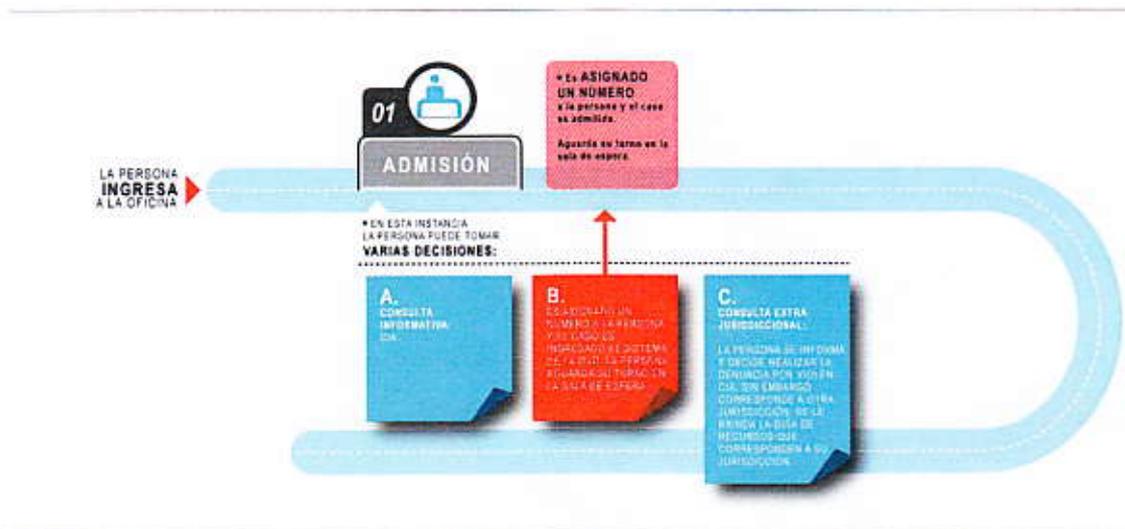
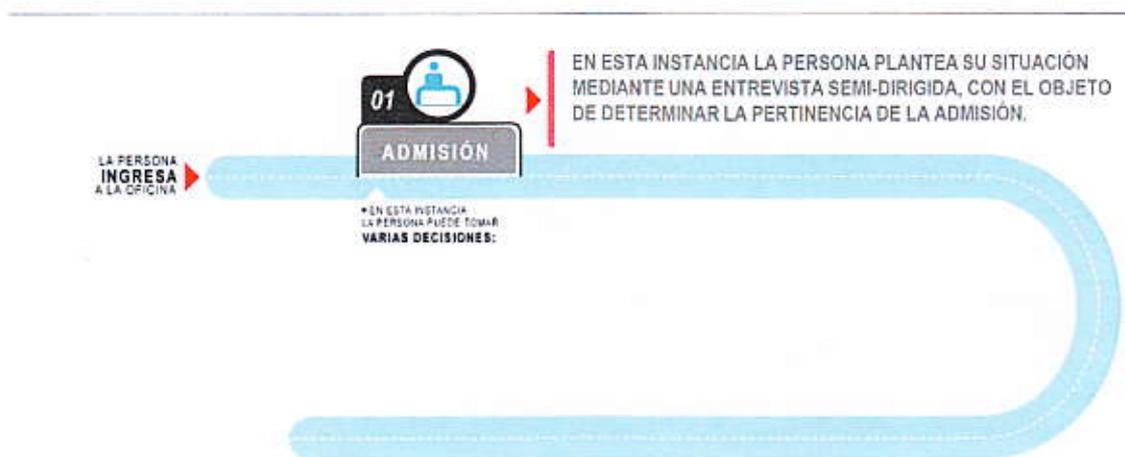
Asimismo, se debe contar con un consultorio médico para que en el caso de existir lesiones se proceda a su constatación.

Por último, debe existir un espacio en el que niñas y niños que acompañan a los adultos puedan esperar en un lugar en donde se los distraiga de una manera adecuada a su edad.

03. ¿CUÁL ES EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS?



¿CUÁL ES EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS?



03.

¿CUÁL ES EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS?



03.

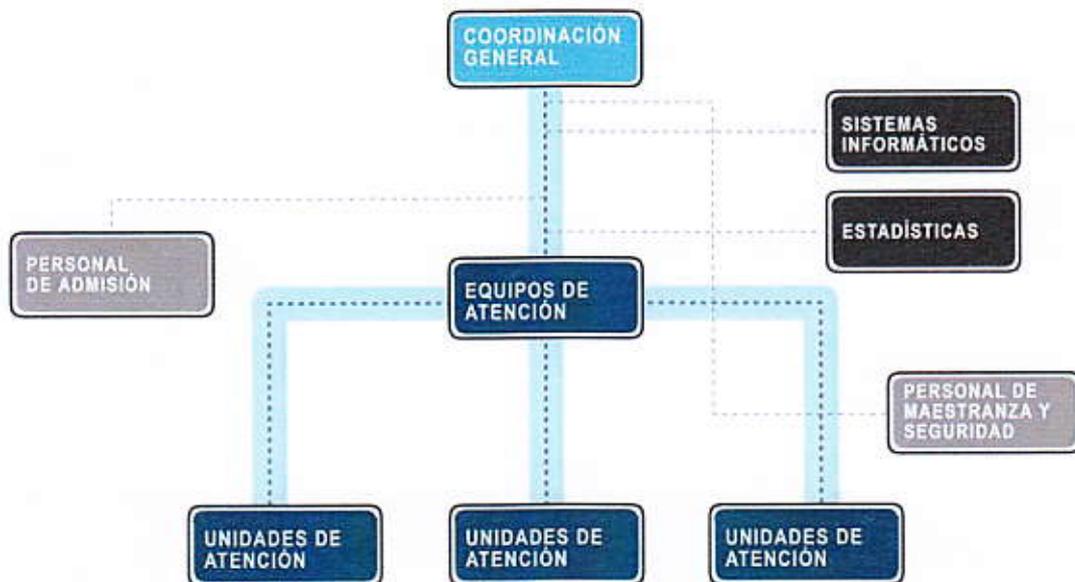
¿CUÁL ES EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS?



04. ¿CÓMO SE ORGANIZA EL PERSONAL DE LAS OFICINAS?



¿CÓMO SE ORGANIZA EL PERSONAL DE LAS OFICINAS?



a.

El/la coordinador/a general es la persona encargada de velar por el funcionamiento general de la oficina.

Contar con un equipo de coordinación y no con una sola persona coordinadora. La complejidad de la temática, la dimensión de la gestión operativa de la oficina y sus recursos humanos y la atención 24 hs, hacen aconsejable que exista un equipo de coordinación como soporte de la coordinadora general.

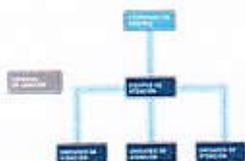
b.

Las unidades de atención están compuestas por equipos interdisciplinarios, integrados por: abogado/a, trabajador/a social y psicólogo/a. Son las encargadas de realizar la entrevista a la persona requirente y de confeccionar el acta e informe de riesgo.

Mantener reuniones periódicas entre: la coordinación general y los jefes de equipo; la coordinación general y administración (de cada turno), y los jefes de equipo y los equipos de trabajo (de cada turno).

Dado el alto stress al que están sometidos en su actividad diaria, se recomienda contar con coaching o supervisiones permanentes y realización de actividades de motivación personal.

¿CÓMO SE ORGANIZA EL PERSONAL DE LAS OFICINAS?



C.

El personal de admisión es el encargado de atender a la persona requirente en la mesa de entradas y llenar el formulario de admisión. Asimismo se ocupa de realizar el seguimiento judicial de los casos.

El equipo de Admisión debe estar preparado para realizar el seguimiento de los casos una vez que es iniciado el trámite. Es importante preparar al equipo para todas estas tareas.



d.

Son las personas que realizan el mantenimiento y brindan seguridad a las Oficinas.

Es importante que el personal de seguridad participe de talleres de sensibilización sobre violencia doméstica y de género para estar capacitado para cumplir sus funciones dentro de la oficina. Se recomienda que el personal policial de seguridad no sea el primer contacto con la persona que se presenta en la sede de la oficina.



d.

Son los equipos informáticos de las Cortes que brindan asistencia.

Contar con el apoyo permanente de un equipo de informáticos es clave para poder atender las necesidades de gestión de la oficina. Para abrir una oficina se debe contar con un equipo asignado con estas responsabilidades.



e.

Es la persona encargada de analizar los datos de atención de la oficina y producir información estadística para optimizar el trabajo operativo y para conocer sobre la temática de violencia doméstica.

El volumen de trabajo de la oficina y la sistematización de los casos genera información de gran valor para un mejor entendimiento de la problemática de violencia doméstica. Es una gran oportunidad para generar conocimiento. **Esto se puede alcanzar contando con una persona asignada a la tarea en tiempo completo.**

**05. ¿CON QUÉ TIPO DE ACTORES
INTERACTÚA LA OFICINA?**



05.

¿CON QUÉ TIPO DE ACTORES INTERACTÚA LA OFICINA?



INSTITUCIONES LOCALES

Los gobiernos locales son uno de los principales aliados para las oficinas. Esta alianza garantiza no sólo una alineación labor de cara a la difusión de la Oficina, sino también para el trabajo diario de la misma. Los gobiernos locales acompañan a las oficinas en la garantía de la seguridad de las víctimas, la facilitación del acceso a justicia y la difusión del conocimiento.

Asimismo, apoyan en la sanción de leyes en la temática de violencia

PODER JUDICIAL > JUZGADOS CIVILES Y DE FAMILIA

El apoyo dentro del propio Poder Judicial, especialmente por los Juzgados Civiles con competencia en Familia, es clave para que la oficina pueda cumplir sus funciones adecuadamente. Si no se trabaja alineada y permanentemente con los Juzgados, es más complejo alcanzar los resultados esperados.

PODER JUDICIAL JUZGADOS PENALES

Al igual que en el caso de los Juzgados Civiles con competencia en Familia, estos deben encontrar el trabajo de la oficina pertinente para su labor diaria. Si no se trabaja alineada y permanentemente con los mismos, es más complejo alcanzar los resultados esperados.

MINISTERIO PÚBLICO DEFENSORÍAS

Dada la naturaleza de la oficina, el trabajo debe estar alineado permanentemente con el Ministerio Público Fiscal. Es una alianza estratégica para un correcto funcionamiento de la OVD.



05.

¿CON QUÉ TIPO DE ACTORES INTERACTÚA LA OFICINA?



OTRAS OFICINAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Trabajar en alianza con otras OVDs permite enriquecer el trabajo permanentemente, unificar criterios, al mismo tiempo que intercambiar conocimientos en gestión y en la materia específica de violencia doméstica.

PODER JUDICIAL OFICINA DE LA MUJER La alianza con las OM de los Superiores Tribunales es estratégica para abordar la temática de la oficina de una manera más integral.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN Las alianzas con medios de comunicación resultan necesarias tanto para la difusión de los servicios de la OVD como también para dar a conocer, de manera profesional y con un enfoque de género, el resultado generado por las oficinas.

ORGANISMOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL Las alianzas con organismos de cooperación internacional permiten obtener apoyo político, técnico y financiero para la implementación, el funcionamiento y el mejoramiento de la oficina.

ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL Las alianzas con organizaciones de la sociedad civil pueden mejorar el sistema de derivación de casos y ayudar al monitoreo de los casos después de su paso por la OVD.

GOBIERNO NACIONAL Las alianzas con organizaciones gubernamentales permiten obtener apoyo político dentro y fuera del Poder Judicial; aunar esfuerzos conjuntos para el mejoramiento de las actividades, mejorar las instancias de derivación y canalización de casos y el diseño de políticas públicas



**06. ¿POR QUÉ ES DETERMINANTE CONTAR
CON UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA
OPERATORIA DE LA OFICINA?**



¿POR QUÉ ES DETERMINANTE CONTAR CON UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA OPERATORIA DE LA OFICINA?

Fuente: Manual de usuario/o del sistema de gestión de la OVD CSJN

Pantallas del sistema de gestión de la OVD CSJN

The image shows two overlapping windows from a software application. The top window is titled "Denuncia de la Persona Afectada -Alta-" and contains a form with various fields for personal data, including "Fecha de Ingreso" (29/10/2009), "Sexo", "Edad", and "Nacionalidad". The bottom window is titled "Denuncia de la Persona Tercera -Alta-" and shows a form with fields for "Nivel de Instrucción" (PRIMARIO), "Ocupación" (ABOGADA), and "Relación Tercero/Afectada" (NO). A small pop-up window in the foreground displays the number "7/2009" in red text, which is the "Nro. de Legajo".

La complejidad del trabajo operativo de la oficina requiere contar desde el inicio con sistemas de gestión que permitan registrar información de los casos en tiempo real.

La necesidad de contar con estadísticas sólidas de los casos tratados requiere sistematizar la información de todos los casos de manera permanente para su posterior análisis.

La cantidad de las personas involucradas en los equipos para poder llevar adelante el trabajo de la oficina requieren contar con un sistema que permita múltiples consultas y cargas de información simultáneamente y en todo momento.

**07. ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES
DESAFÍOS QUE PLANTEA EL FUNCIONAMIENTO
DE LAS OFICINAS?**



¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES DESAFÍOS QUE PLANTEA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS?

01. Gestión de los RRHH

En los cuatro casos que se han relevado se ha podido observar que el éxito de las experiencias depende en gran medida del trabajo intenso de las personas que forman parte de los equipos de trabajo. Esto es así por la complejidad de la temática y por la modalidad de atención que, en algunos casos, es permanente. Asimismo, el tipo de trabajo de las oficinas es único dentro de todo el Poder Judicial. Es por ello que la gestión de los RRHH representa un pilar determinante en la operatoria de las oficinas, en donde es necesario que quienes coordinen equipos de trabajo cuenten con herramientas y habilidades específicas en la materia. Asimismo, se recomienda contar no sólo con una persona dedicada a la coordinación, sino con un equipo interdisciplinario de coordinación.

02. Monitoreo y Evaluación

Se sugiere diseñar un marco de monitoreo y evaluación, en donde se estipulen qué indicadores de procesos y resultados serán medidos periódicamente como así también qué instancias de evaluación se realizarán. Este marco es metodológico y no supone contar con nuevos sistemas informáticos. Varios de los datos necesarios para alimentar este marco surgirán del actual sistema de información de las oficinas.

03. Gestión del Conocimiento

Se han registrado en los primeros años de las oficinas notables avances en la implementación de los sistemas de información. Sin embargo aún resta consolidar una cultura del análisis de los datos como así también de generación de informes y publicaciones que permitan contribuir a un mayor conocimiento de la temática de violencia doméstica por parte de otras organizaciones. Por ello, se sugiere implementar un marco de gestión de conocimiento que permita analizar periódicamente información y comunicarle a aliados estratégicos de las oficinas.

04. Alianzas estratégicas

La complejidad de la temática requiere que las oficinas interactúen de manera permanente con distintos organismos dentro y fuera del Poder Judicial. La calidad de la articulación con estos organismos es muchas veces un factor determinante para el trabajo de las oficinas. Es por ello que se sugiere avanzar en la formalización de alianzas y consensos dentro del propio Poder Judicial y con actores gubernamentales, de la sociedad civil y de la cooperación internacional.