

## **El lugar del testimonio en los Protocolos de actuación de la Provincia de Buenos Aires relacionados con las violencias contra las mujeres**

*The place of testimony in the Protocols of action of the Province of Buenos Aires related to violence against women*

Julieta Evangelina Cano \*  
Cintia Hasicic \*\*

### **Resumen:**

Este artículo se propone indagar y visualizar el lugar que ocupa el testimonio de las mujeres que sufren violencia y acuden a los diferentes servicios del Estado.

En este sentido, nos proponemos revalorizar el momento de la elaboración del testimonio considerado como un proceso de co-construcción fundamental, otorgándole espacio a las voces de las mujeres que denuncian situaciones de violencia como sujetas activas que co-operan en ese registro.

Para ello, en un primer momento analizamos la normativa nacional e internacional para contextualizar la realidad argentina. En un segundo momento, analizaremos los instrumentos que median concretamente en este tipo de situaciones, centrándonos específicamente en los protocolos confeccionados por los Ministerios de Justicia, Seguridad, Salud y Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires.

**Palabras Clave:** Testimonios, protocolos, violencia contra las mujeres, servicios del Estado, Provincia de Buenos Aires

### **Abstract:**

This article sets out to explore and visualize the place of the testimony of women who suffer violence that attend different government services. In this manner, our purpose is to revalue the moment of making the testimony, considered as a fundamental co-construction process, that gives a space to the women's voices that denounce violence situations as active subjects that co-operate in the protocols.

Firstly, we analyse the national and international regulations in order to contextualize the Argentine reality. Secondly, we analyse the tools used in these situations, focusing in protocols made by the Ministries of Justice, Security, Health and Social development in the province of Buenos Aires.

**Key words:** Testimonies, protocols, violence against women, government services, province of Buenos Aires.

---

\* Abogada, UNLP. Máster en Estudios Interdisciplinarios de Género por la Universidad de Salamanca. Secretaria de la especialización en el abordaje de las violencias interpersonales y de género, UNLP. Becaria de Investigación de la Universidad Nacional de La Plata, Instituto de Cultura Jurídica. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Correo electrónico: julieta\_cano1983@yahoo.com.ar

\*\* Licenciada en Sociología, UNLP. Becaria de Investigación de la Universidad Nacional de La Plata, Instituto de Cultura Jurídica. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Correo electrónico: cintiahasicic@yahoo.com.ar

## **El lugar del testimonio en los Protocolos de actuación de la Provincia de Buenos Aires relacionados con las violencias contra las mujeres**

Julieta Evangelina Cano  
Cintia Hasicic

### Introducción

El objetivo del este artículo<sup>1</sup> es visibilizar el recorrido y pertinencia de la legislación nacional y provincial vinculada con la violencia contra las mujeres, resaltando aquellas disposiciones que se refieren al lugar que ocupa el testimonio de las mujeres en situaciones de violencias en los dispositivos legales.

El presente trabajo se enmarca en la investigación “Las violencias contra las mujeres: los discursos en juego y el acceso a la Justicia” que se propone, entre otros objetivos, describir y analizar la atención que brindan los servicios gubernamentales y no gubernamentales, a los que asisten las mujeres víctimas de los diferentes tipos de violencia y analizar, desde una perspectiva crítica, la legislación vigente en cuanto a las violencias contra la mujer.

En este sentido, nos proponemos revalorizar el momento de la elaboración del testimonio considerado como un proceso de co-construcción fundamental, otorgándole espacio a las voces de las mujeres que denuncian situaciones de violencia como sujetas activas que cooperan en ese registro.

Para ello en un primer momento analizamos la normativa nacional e internacional para situarnos en la realidad argentina, para pasar a un segundo momento en donde, a partir del análisis de los Protocolos confeccionados por los Ministerios de Justicia y Seguridad, Salud y Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, instrumentos que median concretamente en una situación en donde una mujer que sufre violencia, buscamos visualizar el lugar que se le otorga al testimonio de las mujeres que acuden a los diferentes servicios del Estado.

Entendemos que es importante este trabajo porque en el campo, y con campo nos referimos no solamente en la academia sino en la construcción de un nuevo saber con el que se trabaja a

---

<sup>1</sup> Este trabajo se realiza en el marco de la investigación 11/J/129 "Las violencias contra las mujeres: Los discursos en juego y el acceso a la justicia", dirigida por la Dra. Manuela González, perteneciente al Programa de Incentivos de la Universidad Nacional de la Plata (UNLP), Argentina. Dicha investigación se propone trabajar sobre las representaciones y los discursos sociales incluidos en el abordaje profesional de las situaciones de violencias contra las mujeres.

diario, priman las voces de los profesionales que, con o sin perspectiva de género, intervienen en los servicios, negando muchas veces la posibilidad a las mujeres en situación de violencia de ser parte activa de esa construcción del conocimiento.

Es imprescindible para nosotras que las reflexiones que se desprenden del presente trabajo impregnen las concepciones sobre las prácticas cotidianas y generen en los/as agentes y en la población en general, inquietudes que les permitan re pensar en el lugar que ocupan las mujeres en la construcción del testimonio, las consecuencias que ese lugar o no lugar ocupado traen aparejadas y a su vez, genere la posibilidad de crear otros tipos de intervenciones.

## I. El testimonio

Recuperar los testimonios de las mujeres en situación de violencia se relaciona con devolverle la voz que una situación de vulneración extrema les ha quitado. Desde nuestra investigación, entendemos que no solamente se accede al testimonio teniendo a la mujer cara a cara, sino que también contamos con medios en donde queda plasmado ese relato: a través de una denuncia policial, de la compulsión de un expediente, e incluso de una historia clínica. Es importante tener en cuenta el lugar que tiene la mujer en la producción del relato, e intentar que esté mediada por el/la profesional lo menos posible.

Como sostiene Doris Laub (1992), el testimonio da cuenta de una narrativa que se inicia con la ausencia de aquello que no es posible contar *“Aunque haya evidencias y conocimientos sobre los acontecimientos, la narrativa que está siendo producida y escuchada es el lugar donde, y consiste en el proceso por el cual, se construye algo nuevo. Se podría decir inclusive, que en ese acto nace una nueva “verdad”* (Jelin, 2002:84). Siguiendo esta línea, la noción de testimonio se asocia a la posibilidad de producir efectos de subjetivación en quien ha sido vulnerado y negado en su condición de tal.

Los testimonios también tienen una vertiente vinculada con la puesta en palabra de lo traumático, como la violencia en sus diversas dimensiones. Indagando en los desarrollos de Elizabeth Jelin (2002), nos parece necesario vincular al testimonio con la narración de situaciones traumáticas que requieren de otro–testigo del testimonio que sea capaz de escuchar y de co–construir el testimonio.

Se considera al testimonio como una co-construcción entre la mujer y el/la profesional que recibe esas palabras. La voz de las mujeres, cuando transita su recorrido en busca de Justicia,

será atendida a través de la escucha del profesional, que se apropia de ella en dos sentidos. Por un lado imprime sobre el texto pre formulado otro texto que lo depura de excedentes emotivos o personales y a la vez le impone contenidos necesarios al formulismo técnico de la profesión que se encuentre realizando la escucha. La otra manera de modificar el texto es imprimiéndole un ritmo, una cadencia y una economía expresiva compartida, uniforme y monocorde.

Cuando se trabaja con testimonios mediados por profesionales, se puede observar que el texto testimonial no respeta el lenguaje de la mujer, traduce sus expresiones a una jerga técnica, que se corresponde con el conocimiento que el/la operador/a posee de la conveniencia de que ciertos datos sean consignados. Además, de acuerdo a la profesión que ostente quien reciba el testimonio en cuestión, registrará cuestiones distintas, le prestará más o menos atención a determinadas partes del relato, es decir, la escucha estará atravesada por la formación profesional, por ejemplo, la noción de testimonio en el discurso jurídico estará vinculada con una prueba, así como también a la posibilidad de visibilizar y abordar la problemática de sectores vulnerables como es el caso de las mujeres en situación de violencia. En el testimonio esta construcción que realiza el/la profesional quedará impreso, aunque no delineado qué dice la mujer y qué dice el/la operado/a.

En definitiva, el discurso de los testimonios jurídicos, como también otros tipos de discursos, aparenta ser imparcial, objetivo, científico, empero se encuentra atravesado por el formulismo profesional y por el sesgo patriarcal que tradicionalmente les ha negado la voz a las mujeres, no considerándolas sujetos capaces de producir verdad. Y aún más grave que ello, es el paternalismo que se puede observar en ciertas historias, ya que muchas veces el/la profesional cree saber mejor que la misma mujer qué quiere ésta decir.

Consideramos que el lugar del testimonio es fundamental para abordar las violencias contra las mujeres, tomando el mismo desde los primeros momentos de su construcción, desde que las mujeres acceden a los dispositivos de acceso a la Justicia o bien frente a la actuación policial: comisarías de la mujer y la familia, oficinas de recepción de las denuncias por violencia familiar; así como a los programas de atención que específicamente atienden la problemática, situados en la esfera de la salud y de competencia del trabajo social.

Rescatar y trabajar con el testimonio de las mujeres en situación de violencia nos permite pensar el momento actual, en donde la violencia contra las mujeres se encuentra permanentemente en nuestra cotidianeidad; y nos interpela porque da cuenta de un momento

histórico que, aunque presenta muchos avances en torno a la igualdad, sigue siendo muy hostil con las mujeres en los ámbitos más diversos, pero principalmente en el de las relaciones afectivas de pareja.

La posibilidad de situar al testimonio de las mujeres como unidad de análisis es un desafío conceptual, en la medida en que supone una nueva posición epistemológica al momento de indagar la problemática, así como un posicionamiento ético que contemple de manera amplia el acceso a la Justicia y la idea de que el testimonio constituye no sólo una herramienta jurídica sino una forma de conocer la problemática de las mujeres habilitando su propia voz y permitiendo reposicionamientos subjetivos que eviten la revictimización.

No obstante, es importante aclarar que esto no es propio del plano jurídico, sino también de otros espacios. En este sentido, podemos ver la diversidad de formas y canales para aprehender el testimonio como en la consulta médica, en la denuncia, etcétera, ya que entendemos el derecho de acceso a la Justicia como mucho más amplio que el mero acceso a los Tribunales.

Debemos tener presente que la mujer que decide pedir ayuda, se encuentra imbuida de sentimientos contradictorios y probablemente, aquello que prime sea el miedo, pero tiene expectativas diferentes o diversas de acuerdo al servicio que acuda. Es por ello que consideramos que en el momento de la toma del testimonio, la voz de las mujeres debería ser priorizada, para que sus palabras sean las suyas. La toma del testimonio nos permite pensar muchas veces en una instancia reparadora *per se* en la cual se reconoce la subjetividad de la mujer y se actúa en consecuencia. Sería fundamental diagramar ese momento como un espacio que permita su reposicionamiento subjetivo.

## II. El derecho a una vida libre de violencia como derecho humano

La violencia hacia las mujeres ha sido reconocida por la comunidad internacional como una violación de sus Derechos Humanos (ONU, 2006: párrafo 32). En el año 1994 la Organización de Estados Americanos adoptó la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer "Convención de Belem Do Para"<sup>2</sup> primer instrumento internacional en el mundo que reconoce el derecho a las mujeres a vivir una vida libre de violencia, derecho que es receptado en el ámbito local por la ley 26.485 de

---

<sup>2</sup> Aprobada por nuestro país por ley 24.632. Ratificada el 5 de julio de 1996.

“Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales” en su artículo segundo.

La Convención de Belém do Pará en su preámbulo hace hincapié en que la violencia contra las mujeres es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y varones, y a través de la Convención los Estados se manifiestan convencidos de que eliminación de la violencia contra la mujer es condición indispensable para su desarrollo individual y social y su plena e igualitaria participación en todas las esferas de vida.

Aunque la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW por sus siglas en inglés)<sup>3</sup> - , sancionada en el año 1979, que ha sido ratificada por Argentina reviste gran importancia por constituir “*el primer instrumento de derechos humanos dedicado exclusivamente a la defensa y promoción de los derechos de las mujeres*” (Asensio, 2010:17) creemos que lo más interesante que proveen, junto con la Convención de Belém do Pará, es la posibilidad de habilitar el sistema supranacional para los reclamos provenientes de vulneraciones a los derechos humanos de las mujeres por causa de violencia. De hecho, la Convención regional habilita a llevar ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos causas en donde se encuentren violentados los Derechos Humanos de las mujeres a partir de la sentencia conocida como “Campo Algodonero”<sup>4</sup>.

En relación a la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer – que goza de jerarquía constitucional en virtud de lo dispuesto por el artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional- y su Protocolo Facultativo, sancionado en el año 2007, coincidimos con la opinión de Soledad García Muñoz cuando dice que “Si bien la CEDAW es nominalmente un tratado para eliminar la discriminación hacia las mujeres, también lo es en sustancia para eliminar la violencia. Esto lo ha dejado en claro el Comité en su Recomendación General N° 19, de 1992, concepción que ha aplicado en casos concretos, como el denominado A. T. Contra Hungría, en el cual el Estado resultó condenado por no cumplir con su obligación de asegurar a las mujeres una vida libre de violencia” (2009:31).

Una de las obligaciones que el Estado argentino ha contraído internacionalmente es la sanción

---

<sup>3</sup> Aprobada por ley 23.179 del 8 de mayo de 1985. Ratificada el 5 de julio de 1985.

<sup>4</sup> Corte Interamericana De Derechos Humanos, Caso González Y Otras (“Campo Algodonero”) Vs. México, Sentencia De 16 De Noviembre De 2009. En esta Sentencia de la CIDH la Corte entiende que “En suma, parece claro que el tenor literal del artículo 12 de la Convención Belém do Pará concede competencia a la Corte, al no exceptuar de su aplicación ninguna de las normas y requisitos de procedimiento para las comunicaciones individuales.” Párrafo 41.

de legislación que proteja y prevenga a las mujeres de actos que las violenten, en este sentido se ha sancionado la Ley Nacional N° 26.485 (B.O. de 14 de abril de 2009), y su Decreto Reglamentario N° 1.011/2010. Esta norma define las violencias contra las mujeres basándola en la desigualdad de poder y de acuerdo a la manera directa o indirecta que la afecte en su vida, en su libertad, en su dignidad, en su integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial y en su seguridad personal.

Posee como uno de sus objetivos el acceso a la Justicia de las mujeres que padecen violencia y su asistencia integral. La norma en cuestión es de aplicación en el territorio de la provincia de Buenos Aires ya que es de orden público; así se establece en su artículo primero, exceptuando las disposiciones de naturaleza procesal. Es dable aclarar que las leyes de orden público se conocen también como “leyes imperativas” y se caracterizan por prevalecer sobre cualquier acuerdo de la voluntad de las personas sujetas a ellas. Deben cumplirse aun cuando las partes crean preferible otra regulación de sus relaciones jurídicas.

En relación con nuestro tema de investigación y el lugar que la ley le otorga al testimonio de la mujer, podemos observar que la ley establece que la mujer en situación de violencia tiene el derecho *“a ser oída personalmente por el juez y por la autoridad administrativa competente”*. Esta apreciación es importante si pensamos en la necesidad de un acceso al testimonio lo menos mediado posible por los/las profesionales intervinientes. De esta manera, el/la Juez/a tiene acceso de primera mano a la verdad de la mujer.

### III. La recepción provincial del derecho humano a una vida sin violencia

Asimismo en la Provincia de Buenos Aires resulta aplicable la ley provincial N° 12.569 “Ley de Violencia Familiar”, sancionada en el 2001, y recientemente modificada por la ley 14.509 que pretende adecuar el contenido de la misma a la legislación nacional. La ley promulgada en 2001 sólo contemplaba casos de violencia familiar, y la modificación operada en 2013 hace visible la situación de la violencia contra la mujer en el entorno familiar, ya que, por ejemplo, sólo en La Plata, más del 90% de las denuncias por violencia familiar en realidad son denuncias por violencia contra la mujer, en el ámbito doméstico o familiar<sup>5</sup>.

La ley 12.569 en su artículo 11 dispone que el juez tomará audiencia personalmente a las

---

<sup>5</sup> Noticia del diario El Día de La Plata, disponible en <http://www.eldia.com.ar/edis/20121230/Violencia-familiar-Solo-Plata-denuncia-mas-millar-episodios-mes-informaciongeneral4.htm> recuperada el 01/01/2013.

partes (a la denunciante y a la denunciada) por separado, y aquí de nuevo se pone de manifiesto la trascendencia que se le otorga al testimonio de la mujer en situación de violencia y la importancia de que en el proceso que ella inicia para reclamar por los derechos que le han sido vulnerados, se recupere su voz, voz que durante mucho tiempo no tuvo lugar por encontrarse inmersa en una situación violenta.

En la provincia de Buenos Aires, la competencia para conocer en denuncias de violencia familiar, corresponde a los juzgados/tribunales de familia y a los juzgados de paz letrados, teniendo como referencia el domicilio de la víctima y el principio de prevención. Buenos Aires consta de 19 departamentos judiciales. En el departamento judicial de La Plata se presenta una particularidad que es preciso destacar, y es que la Suprema Corte de la Provincia ha dispuesto instrumentar una “prueba piloto”, considerando la especial protección jurisdiccional que requieren por parte del fuero de familia, los casos de violencia familiar al exigir una visión protectoria y un obrar oficioso caracterizado por el activismo para lograr que sean efectivos y ciertos los derechos de grupos vulnerables. Es por ello que la Suprema Corte mediante la resolución 3488/10 ha asignado exclusivamente a los Juzgados de Familia N° 4 y 5 del Departamento Judicial de La Plata, las causas que versen, entre otras, sobre violencia familiar.

Entre los fundamentos otorgados para poner esta prueba piloto en marcha, se destacó el caudal de causas que representa la violencia familiar en los juzgados actualmente, alrededor de un 30% en el departamento indicado, la importancia de la problemática que en ellas se presenta, y la necesidad de un tratamiento especializado a su respecto “*para poder brindar un correcto y adecuado servicio de justicia*” (Considerando II).

En consonancia con esta prueba piloto, la Suprema Corte de Justicia junto con el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia diseñaron un formulario de toma de denuncia para este tipo de casos de violencia, en donde se encuentra privilegiado el espacio dado al relato que haga la mujer, para que su testimonio llegue a los operadores de la justicia de la forma más veraz posible.

#### IV. Los protocolos vigentes en la Provincia de Buenos Aires

Dentro de la esfera de la Provincia de Buenos Aires propiamente dicha, pasaremos a describir y revisar los diferentes protocolos de actuación con que cuenta el Poder Ejecutivo, para dar

respuesta a casos de violencia contra las mujeres. Entendemos que es de suma importancia conocer, revisar y evaluar los instrumentos que dispone la Provincia de Buenos Aires para tratar esta temática. En nuestro caso, esta tarea es doblemente importante ya que es sobre este territorio en el cual se enmarca nuestra investigación. Consideramos que es fundamental articular las disposiciones con las particularidades del territorio en las que se emplaza.

#### IV.1. Ministerio de Salud

En la esfera del Ministerio de Salud, bajo el *slogan* “Buenos Aires salud sin violencia de género”<sup>6</sup>, se creó el “Programa Provincial de Salud para la prevención de la violencia familiar y sexual y la asistencia a las víctimas”<sup>7</sup>, que se constituye como órgano promotor de las políticas públicas en la esfera del Ministerio.

Entre sus objetivos se encuentra la formación y capacitación que debe poseer el personal sanitario para abordar esta temática, ya que muchas veces es quien primero tiene acceso a una mujer en situación de violencia en cualquiera de sus modalidades.

Dicho programa pretende la sensibilización de la comunidad en general en relación con esta temática, muchas veces ocultada y por ello invisibilizada. Esta sensibilización se propone sobre todo en fechas clave, como el 8 de marzo, día internacional de la mujer y el 25 de noviembre, día internacional de la no violencia contra la mujer. La asistencia a las mujeres con perspectiva de género y la articulación interinstitucional para cumplir con sus objetivos, forman también parte del programa.

Dentro del programa existen 6 protocolos para su implementación:

- “Protocolo y guía de prevención y atención de víctimas de violencia familiar y sexual para el primer nivel de atención”;
- “Protocolo de detección y asistencia a mujeres víctimas de maltrato”;
- “Protocolo de acción ante víctima de violación”;
- “Protocolo para la detección e intervención en situaciones del maltrato infantil desde el sistema de salud”;

---

<sup>6</sup> Dentro de la Subsecretaría de Coordinación y Atención de la Salud

<sup>7</sup> Disponible, junto con los Protocolos, en

<http://www.ms.gba.gov.ar/programas/violencia/programaviolenciafamiliarysesexual.html> (Recuperado el 02/12/2012)

- “Protocolo de abortos no punibles”;
- “Protocolo de atención para víctimas de trata de personas”.

Dentro de los citados, pasaremos a describir brevemente aquellos que son pertinentes para la investigación que estamos realizando. El “protocolo de prevención y atención de víctimas de violencia familiar y sexual para el primer nivel de atención” pone el acento en la necesidad del trabajo interdisciplinar al momento de la intervención con una mujer en situación de violencia, incluyendo en el trabajo en equipo a un/a administrativo/a, un/a médico/a, un/a psicólogo/a, un/a trabajador/a social, y un/a enfermero/a. En más o en menos, estas serán las conformaciones de todos los equipos interdisciplinarios de las diferentes esferas gubernamentales. También destaca la importancia de la comunicación fluida con otros interventores que no pertenezcan al área de la salud: la comunidad y otros sectores del Estado, promoviendo la conformación de redes, que dada la experiencia en el campo, es la única forma de abordar esta problemática tan compleja. Cuando se habla de redes interdisciplinarias, no solamente se hace referencia a la necesidad de la multiplicidad de disciplinas diferentes que dialoguen desde un principio en el abordaje de la violencia contra la mujer, sino también de lo imprescindible de la red interinstitucional. El Protocolo en cuestión plantea la prevención y la atención temprana como vital en el proceso de erradicación de las violencias.

Como se menciona en dicho protocolo:

*“Para que el trabajo en Equipo funcione como un dispositivo instituyente de prácticas de integración entre la atención básica y la hospitalaria, resulta imperativo que el personal de salud asuma un posicionamiento crítico sobre la propia acción, en busca de nuevas formas de producción de cuidado, sin ignorar o negar el protagonismo de la comunidad, entendiendo que la competencia para cuidar se genera en territorios de saberes y prácticas que no necesariamente pertenecen a una profesión específica” (p.5)*

Para la instrumentación de lo descrito *up supra*, se creó una “Guía de prevención y atención de víctimas de violencia familiar y sexual para el primer nivel de atención” dirigida muy especialmente al personal sanitario, instruyéndolos sobre la obligatoriedad de la denuncia que establece la ley provincial 12.569 y donde realizarla, el alcance del secreto profesional y la importancia de la historia clínica.

Es muy interesante cómo a través de esta guía se trata de abordar mitos y estereotipos vigentes sobre la violencia contra la mujer, ya que es necesario que esta temática no se aborde desde el sentido común para dar una respuesta idónea, sino todo lo contrario. Por ejemplo, es necesario conocer los mecanismos psicológicos que explican la permanencia de la mujer y que obstan a su salida de la situación de violencia, como el ciclo de la violencia descrito por la Dra. Leonore Walker en su obra *The Battered Woman*, el síndrome de Estocolmo doméstico, el Síndrome de la Indefensión Aprehendida. Es necesario que los/las operadores/as sepan, entre otras cosas, que la violencia no es una cuestión de las clases sociales más postergadas solamente, ni tampoco se produce porque el agresor tiene problemas de adicciones o problema psiquiátricos necesariamente. De todo ello y mucho más habla la Guía citada.

Además, en la misma se describen y enumeran cuáles son indicadores mínimos de violencia a los que el personal sanitario deberá prestar atención como también la necesidad de la indagación para confirmar o descartar el posible diagnóstico. Se destacan la importancia de la *escucha activa*, el enfoque multidisciplinar y el seguimiento del caso, y la necesidad de recurrir a los demás protocolos de actuación que integran el programa, según el caso. Por último, nos parece importante remarcar que se puntualiza la atención psicológica expedita y cómo proceder en caso de riesgo de vida, y la necesidad de que el personal sanitario elabore el denominado “recurso local”<sup>8</sup>. Como describe el protocolo:

*“El proceso de su construcción comienza por el reconocimiento que expresa la necesaria aceptación de la existencia de los otros y de su heterogeneidad de funcionamiento con respecto a la propia disciplina o institución. A partir de que el otro es reconocido y aceptado como par corresponsable de la atención, empieza a ser incluido en la percepción y a ser conocido y entendido en su accionar, lo que conducirá que pueda establecerse una colaboración (co-laboración, en el sentido de trabajar-con), en un vínculo de apoyo y ayuda recíproca. Cuando esta relación se torna estable, puede hablarse ya de un vínculo de cooperación (co-operar, que significa operar en forma conjunta), lo que implica un mayor nivel de complejidad, ya que se parte del supuesto de que existe un problema en común y un compartir sistemático de actividades “(p. 7).*

---

<sup>8</sup> Listado donde figuran los teléfonos, direcciones y horarios de todas las instituciones estatales, hogares, refugios, ONGS, líneas de atención telefónica, etc., orientados a la problemática y pertenecientes a la jurisdicción.

Creemos positivo el pasaje de una concepción de violencia como objeto de enfermedad a objeto de salud colectiva. De esta manera, se orienta hacia respuestas integrales, en las que se incorpora la participación de la comunidad en la resolución de estas situaciones. Por otro lado, la dimensión colectiva logra romper con la responsabilización e individualización unilateral de la persona involucrada (en este caso, las mujeres) ante la violencia, un rasgo característico del modelo médico hegemónico propuesto por Menéndez (1988). De esta manera, la violencia ya no es un asunto privado, sino comunitario y por tanto, público. De hecho la propia ley nacional 26.485 se pensó en este sentido: la violencia contra la mujer es de interés público, desnaturalizando el tratamiento como un asunto privado.

Retomando este modelo teórico, es importante destacar que cuando la Guía propone el trabajo cooperativo entre los/las profesionales del equipo técnico local de atención, también debería puntualizar la necesidad del trabajo cooperativo (definida en la Guía como *operación a la par, operación conjunta*) con la persona involucrada. La persona que sufre violencia y con la cual se pretende *operar* es también un sujeto con saberes, prácticas de cuidado y conocimientos propios que debe respetarse. Es importante entonces no sólo incluir y escuchar su testimonio de manera activa, sino también partir de una posición en la que el sujeto involucrado *no es un objeto sobre el que se opera, sino un sujeto con el que se opera*.

Si lo que subyace al protocolo es revertir la situación de violencia a partir del reconocimiento de la mujer en el círculo en que se halla, se debería partir desde una concepción de sujeto activo (en tanto que participa, transforma) y no de objeto al que se le imprime una política focalizada. El derrotero de la política ensayada, dependerá de cómo se conceptualice o se esté pensando a los sujetos *a priori*. Esta consideración se pone de resalto en una crítica obligada a la conceptualización de la mujer como víctima, que se ve a lo largo de todas las consideraciones de todos los protocolos. Identificar a la mujer como víctima, la coloca en el imaginario en un lugar de pasividad, y a los/las profesionales les imprime obligaciones casi paternalistas. Hablar de mujer en situación de violencia es más pertinente a nuestro entender, ya que ubica a la mujer desde otro lugar partiendo desde el lenguaje. El concepto de víctima es una barrera para la recuperación de la mujer.

El “Protocolo de detección y asistencia a mujeres víctimas de maltrato” tiene como finalidad la capacitación al personal sanitario sobre cómo hacer un diagnóstico en caso de maltrato y los indicadores físicos, psicológicos y sociales a los que deben prestarles atención. La

importancia de una entrevista en solitario con la mujer, la escucha activa y la creación de un clima de confidencialidad para reforzar la idea del derecho a vivir sin violencia es necesaria para abordar los casos.

El protocolo hace hincapié en la valoración del riesgo de suicidio, del riesgo vital de la víctima y la indicación de las medidas a adoptar incluidas en el tratamiento médico y psicológico en función del riesgo analizado. En su anexo, se adjunta un modelo de encuesta para la detección de situaciones de violencia que puede ser autoadministrada por las mujeres, o completada junto con el/la profesional que la atiende por primera vez, ya sea en la guardia o en el consultorio externo.

En nuestra opinión, la aplicación de una encuesta autoadministrada requiere en primer lugar que la mujer sepa leer y escribir. Consideramos que la aplicación de encuestas autoadministradas no constituiría el instrumento más adecuado en estos casos en donde suponen una exposición de situaciones traumáticas, y de reconocimiento previo sobre estas circunstancias. La idea de que un/a profesional lo complete por la persona, tampoco parecería resolver el conflicto. Es importante mencionar que su aplicación es opcional y es muy breve, pero intuimos que lo completarán personas que están por fuera de esta situación crítica, reconocida o no. Entendemos que es una buena forma para sistematizar información, pero no así para recabarla o indagarla. Consideramos que la realización de entrevistas conforma la herramienta más adecuada en este tipo de casos, que pueden ayudar a las mujeres a detectar y visualizar la situación en la que se encuentran. En este sentido, la encuesta o *ficha* podría ser complementada con la realización de una entrevista.

Por último, en el “Protocolo de acción ante víctima de violación” se remarca la importancia de la contención de la mujer cuando arriba a los servicios de salud, puntualizando en la necesidad de la atención ginecológica y psicológica, y en la medida de lo posible, de un abordaje interdisciplinar (médica/o, psicóloga/o, trabajador/a social, enfermera/o). Además se indican los estudios a realizarle a las mujeres, los tratamientos pertinentes a fines de evitar embarazos no deseados y el desarrollo en enfermedades de transmisión sexual y una instancia de seguimiento médico y psicológico. Finalmente, se instruye sobre la normativa penal y procesal penal relacionada con la violencia sexual.

Dentro del Ministerio de Desarrollo Social existen dos Protocolos que son pertinentes a nuestra investigación:

- “Protocolo del Rol del Acompañante”<sup>9</sup>
- “Protocolo de admisión a los servicios de hospedaje temporario”<sup>10</sup>

Ambos protocolos se encuentran enmarcados y dando cumplimiento al articulado de la ley provincial 12.569 antes referida. En el primero se promueve la creación y consolidación de las mesas locales, en el ámbito de la Mesa Intersectorial Provincial, como el espacio donde se concertarán y organizarán las acciones, y se apuntará a la implementación del rol de acompañante en red, es decir, una persona física y/o jurídica que asuma el acompañamiento solidario de la persona que se encuentra en una situación de violencia (se dice “persona” y no “mujer”, porque este rol es creado para la problemática de la violencia intrafamiliar, sea violencia contra la mujer o no). Esta persona debe tener formación especializada en la problemática de violencia, será el nexo con el equipo tratante y, además, se le serán solventados los gastos en los que incurra por desarrollar esta tarea.

En este protocolo se hace mucho hincapié en cuáles son las conductas y actitudes que debe desarrollar el acompañante para realizar su función de manera idónea. También hay un lineamiento de actuación específico en caso de que la persona acompañada sufra riesgo de vida, discriminando entre acciones a planificar y acciones a tomar en caso de emergencia.

Como se describe en una de las características que el/la acompañante debe asumir: *“Todas las acciones deben llevarse a cabo con total conformidad de la víctima, quien es un sujeto activo, que da opinión y decide sobre sí. La misma participará como protagonista en la resolución de la crisis que atraviesa, entendiendo que toda persona es capaz de reorganizar su propia vida”* (p. 7).

Consideramos que es importantísimo que una mujer en situación de violencia se encuentre acompañada en el largo proceso que se inicia con la interposición de una denuncia. Muchas veces la instancia de la denuncia se presenta como primordial en las políticas públicas que intentan paliar este flagelo de la violencia contra las mujeres. El problema se presenta cuando

---

<sup>9</sup>Disponible en <http://www.mds.gba.gov.ar/descargas/violenciaFamiliar/ProtocoloRolAcomp.pdf>, recuperado el 02/12/2012.

<sup>10</sup>Disponible en <http://www.mds.gba.gov.ar/descargas/violenciaFamiliar/ProtocoloServHospedaje.pdf> recuperado el 02/12/2012.

la denuncia es vista como la panacea de los problemas, y es en realidad sólo el primer paso de un largo proceso que muchas veces es difícil de sostener, por los costos y tiempos que insume.

Una persona con capacitación en la temática que acompañe a la mujer en su derrotero por las instituciones públicas asignadas para darle respuesta es vital para que el proceso le sea aligerado a una mujer que está intentado salir de una situación de violencia, y que muchas veces es violentada nuevamente con respuestas patriarcales que mantienen el *statu quo*. Hay que tener en cuenta que lo que le diga un/a agente a esa mujer, para ella representa la voz de la institución, que puede desalentarla en un proceso de búsqueda de Justicia. Si ese/a agente no está capacitado en la problemática, es probable que pretenda resolver la situación desde su sentido común, que no responde al nuevo abordaje de la violencia contra la mujer, y por ello, obste al proceso de recuperación de los derechos vulnerados de la misma. Entonces aquí podemos ver la importancia de un/a acompañante que ayude a la mujer a sostener su decisión y a guiarla por el camino correcto, filtrando los mensajes patriarcales que no quieren dar la respuesta adecuada a la violencia, y pretenden mantenerla en el ámbito privado, sosteniéndola en la resignación de la mujer.

A pesar de lo expuesto, y de la importancia del rol de esta persona acompañante, detectamos dos problemas: en primer lugar el carácter *ad honorem* que tiene esta figura y la falta de previsión con respecto a esa pregunta que ronda en el campo, *quién cuida a los/as cuidadores/as*.

Si bien las características que debiera tener un/a acompañante, aparece establecida, no se contempla ningún tipo de retribución económica. Se estipulan una serie de gastos que las intervenciones requieran (traslados, alimentos e indumentaria), como también capacitación y acceso a programas estatales vigentes, su tarea será reconocida por medio de certificados de experiencia que pueden ser eventualmente presentados ante posibles ofertas laborales. En definitiva, este rol parecería descansar en su dimensión solidaria. No brindarle un sostén económico además, implicaría, en esta sociedad de mercado en la que vivimos, no reconocer la dimensión e importancia de su tarea como corresponde.

Además está el tema de la falta de supervisión o espacios de cuidado o auto cuidado para estas personas. El problema con ello es el nivel de desgaste que acarrea este tipo de actividad, en donde además de *poner el cuerpo* (literal y metafóricamente) en todo momento, siempre

interpela a la propia persona y conmueve sus propias estructuras. También los/as cuidadores/as son pasibles de sufrir no sólo amenazas y todo tipo de agresiones psicofísicas, y no hay previsión al respecto que contemple esta situación.

El “Protocolo de admisión a los servicios de hospedaje temporario” se articula en la línea anterior, ya que funciona en el marco del Sistema Provincial Integrado, también bajo la Mesa Intersectorial de Violencia, articulando con la Red de Instituciones dedicadas a la materia, y replicando este esquema a nivel local.

Se definen los Servicios de Hospedaje Temporario como “los diferentes tipos de respuesta ante la salida inminente de las víctimas de violencia familiar de sus hogares”. En el Protocolo se establecen cuáles son las pautas de admisión y de los pasos a seguir en la intervención con la mujer en situación de violencia: entrevista, diagnóstico inicial, evaluación del riesgo, decisión personal, definición de redes de contención y de responsables institucionales, actuación de los acompañantes, diseño del proceso de superación de la situación de violencia.

A su vez se evaluará la idoneidad del hospedaje que recibirá a la mujer (y a sus hijos/as si los tuviere), las acciones de apoyo si procediere y las respuestas alternativas a la problemática en el caso concreto. Lo más importante es el seguimiento de la mujer por parte de los/las acompañantes y los/as responsables institucionales, no sólo en relación a la contención afectiva o al acompañamiento en acciones legales, sino que trabajarán junto al equipo de atención y las personas a cargo del hogar en relación al egreso (aspectos laborales, espacios de capacitación, lazos sociales, etc.) propendiendo a la autonomía de la mujer.

#### IV.3. Ministerio de Justicia y Seguridad

Dentro del Ministerio de Justicia y Seguridad, en la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género hay tres protocolos que tratan la problemática de la violencia de género:

- “Protocolo de actuación del personal policial de las comisarías de la mujer y la familia y de los profesionales de los equipos interdisciplinarios para la atención de las víctimas de violencia familiar en el ámbito de aplicación”;
- “Protocolo de organización y funcionamiento de los equipos interdisciplinarios para la atención de víctimas de violencias de género”;
- “Protocolo para llamadas telefónicas o carga inversa que involucren casos de violencia

familiar ingresados al sistema de atención de emergencias provincial”<sup>11</sup>

El “Protocolo de actuación del personal policial de las comisarías de la mujer y la familia y de los profesionales de los equipos interdisciplinarios para la atención de las víctimas de violencia familiar en el ámbito de aplicación” se encarga de instruir al personal policial de cómo proceder en caso de recibir una denuncia por violencia intrafamiliar, cuáles son los derechos de las personas y las leyes involucradas, y cuál debe ser la actitud a tomar por el personal que recepcione la denuncia.

Es obligación del personal que recepcione la denuncia, “*evaluar si es una situación de riesgo y urgencia. En su caso, informar de inmediato al equipo interdisciplinario para que éste efectúe la atención y contención de la víctima previa a la formulación de la denuncia*” y la única forma de hacerlo es tener una escucha activa del testimonio de la mujer. Se sabe que el lugar privilegiado para hacer denuncias por la ciudadanía es la Comisaría, y es por ello que El Ministerio de Justicia y Seguridad junto con la Suprema Corte de Justicia de Buenos Aires idearon un formulario único de denuncia de violencia familiar (Convenio N° 269) que recaba los datos necesarios para realizar una evaluación del riesgo preliminar, aún para agentes que no tienen la capacitación que se requiere en la problemática. Dicho formulario requiere que se completen una serie de datos que dan cuenta de la existencia o no de riesgo para la persona que acude al servicio.

El “Protocolo de organización y funcionamiento de los equipos interdisciplinarios para la atención de víctimas de violencias de género” tiene entre sus objetivos más importantes brindar asesoramiento al personal policial en cuestiones de atención de los casos de violencia y abuso sexual, y realizar una tarea preventiva con relación a las problemáticas derivadas de las situaciones de violencia. Para ello se encarga de delimitar las funciones del equipo interdisciplinario, -conformado por un abogado/a, un psicólogo/a, un trabajador/a social, y otras ramas que puedan eventualmente incorporarse- siempre remarcando la importancia de este tipo de enfoque, y definiendo las estrategias de intervención con las mujeres.

Una vez más y como señaláramos *up supra*, desde el título del protocolo se denomina a las mujeres en situación de violencia como “víctimas”, un concepto que aparece como

---

<sup>11</sup>Los tres Protocolos se encuentran disponibles en <http://www.mseg.gba.gov.ar/mjysseg/dgcpng/Normativa.html>, recuperado el 03/12/2012.

contrapuesto al de sujeto/a de derechos. Tal y como dijéramos en los párrafos precedentes, creemos necesario reformular esta conceptualización, porque los/as profesionales que intervengan puede posicionar a la mujer en un lugar que dificulte el acceso a la voz de ella. Cuando se interviene con una “víctima”, se corre el riesgo de creer que los/las profesionales *saben mejor* que ella lo que quiere o le conviene, violentándola otra vez en su proceso de restitución de derechos.

El protocolo da los lineamientos para que los equipos interdisciplinarios otorguen “*un trato respetuoso de las mujeres que padecen violencia, evitando toda conducta, acto u omisión que produzca revictimización*”. En este protocolo se pone de manifiesto expresamente el valor del testimonio de la mujer en situación de violencia y se remarca lo importante de escuchar atentamente a la mujer, orientando sobre actitudes a desarrollar y a evitar en el desarrollo de la entrevista. Aquí podemos ver lo que se nombra a lo largo del resto de los protocolos pero aquí se profundiza: la conceptualización de la “escucha activa”.

De acuerdo entonces al protocolo en estudio, a la “escucha activa” la constituyen una serie de actitudes, a saber: se debe escuchar el relato de forma activa, no se debe subestimar el riesgo, se debe crear un clima de confianza y protección, hay que aclararle a la mujer que no tiene por qué sufrir maltrato, se le debe explicar que tiene derecho a vivir una vida sin violencia, se le debe aclarar que no es un hecho aislado, sino que afecta a muchas mujeres; se debe evitar dar consejos, nunca hay que aconsejar que intente detener la violencia padecida adaptándose a los requerimientos de su agresor, no se debe emitir juicios. Si la persona no está preparada para realizar la denuncia se debe hacerle saber que el espacio institucional está disponible, se debe informar el valor de presentar una denuncia precisa y lo más detallada posible, se debe transmitir que es ella quien debe decidir la importancia de efectuar la denuncia, se debe respetar el tiempo que la persona requiera y entender que debe estar preparada para denunciar. Es este momento de la entrevista el que permite realizar una precisa valoración del riesgo en el que la mujer se halla inmersa para poder adoptar las medidas protectorias necesarias.

El “protocolo para llamadas telefónicas o carga inversa que involucren casos de violencia familiar ingresados al sistema de atención de emergencias provincial” puntualiza el procedimiento a seguir ante los llamados que ingresen al Sistema de Atención de Emergencias Provincial, cuando involucren violencia familiar en situación de emergencia o sin ella. Entre las directivas que enuncia, vuelve a remarcar (en consonancia con el protocolo anterior) que la

entrevista a la mujer debe atender su relato, “sin emitir opinión personal sobre las conductas de una u otra parte, debiendo llevar serenidad y tranquilidad a la víctima para que se sienta contenida”. Además se la debe informar sobre la legislación provincial en la materia y se la debe “invitar” a formular denuncia y en su caso trasladarla a la dependencia policial más próxima.

#### V. A modo de cierre

A lo largo de los párrafos precedentes se ha descrito el contenido de los distintos protocolos vigentes en la Provincia de Buenos Aires para el tratamiento de casos en donde la mujer se encuentra inmersa en distintas situaciones que violentan sus derechos. Sin embargo, encontramos un rasgo común a todos ellos: la importancia de la escucha activa del testimonio de la mujer como primera medida para su posterior intervención.

La importancia de la recepción del testimonio de la mujer radica en la recuperación de su voz, de sus sentimientos, de sus emociones, de sus apreciaciones sobre la situación que se encuentra atravesando. Podemos observar que los articulados de los instrumentos analizados pretenden dar un lugar preponderante a las voces de las mujeres, para sacarlas del lugar de subalternidad y coadyuvar a su constitución material, y no sólo formal, en sujetas de derechos. Necesariamente debemos reflexionar sobre el rol de los/as operadores/as encargados/as de tomar los testimonios y dar alguna respuesta a la problemática que se les presenta. Partiendo de la base de que la cultura institucional de cada espacio condiciona el testimonio, de manera positiva o negativa, vemos como los Protocolos analizados intentan transformar espacios que pudieran ser hostiles si la violencia contra la mujer se aborda desde el sentido común. Es precisamente este sentido común que se intenta deconstruir.

Es importante tener en cuenta que el rol del operador/a es vital, y éste debe tener en claro dos aspectos fundamentales: en primer lugar que no debe esperarse que la mujer deje su emotividad fuera del relato porque ésta es muy angustiante de escuchar (para el/la propio/a operador/a) y sepa a quién le tiene que contar qué parte de su historia. En segundo lugar, la toma de testimonio no es un momento confrontativo con una mujer que viene a narrar su vivencia traumática, por lo que se debe escucharla, no interpelarla ni cuestionarla.

Consideramos que el testimonio, entendido como co-construcción, debería empezar a formar parte del proceso de intervención en la política pública, a partir de su reconocimiento de las

mujeres como sujetas que operan con otros también, y la conceptualización previa que se tenga de ellas. Si desde los protocolos mismos no se piensa desde un nuevo lugar a las mujeres que sufren violencia, difícilmente se pueda conseguir su empoderamiento. Remarcamos que no solamente el testimonio debe ser tenido en cuenta como parte de esa cooperación, sino rever desde qué lugar las estamos pensando.

Sabemos que las políticas públicas instrumentadas en torno a esta problemática, muchas veces se construyen en base a un “modelo de víctima” que le permite acceder a la mujer a determinadas prestaciones (en el sentido amplio de la palabra). Dada esta realidad, es importante tener en cuenta que estamos frente a una “mujer víctima de violencia”, que dada la adjetivación de la palabra víctima, nos dice que es una situación que puede cambiar, que es coyuntural. De todas maneras creemos que el uso extensivo de la palabra “víctima” refiere a un estado de pasividad, y es dable aclarar que ninguna mujer es pasiva desde el momento que accede a los servicios de atención en general buscando una respuesta a una situación que atraviesa y que no acepta. Optamos por referirnos a las mujeres en situación de violencia(s), dado que no está incluida solamente en una relación violenta por su pareja, sino también por un sistema político, económico, social y cultural que lo habilita. La capacidad performativa del lenguaje genera y ubica personas en lugares difíciles de revertir, homogeneizando las diversas situaciones de violencia bajo una sola figura, perdiendo de vista las relaciones de poder y desigualdad que las sostienen. Entendemos que de-sustancializar el concepto y utilizar referencia disímiles (como “sobrevivientes”, “afectadas”, “mujeres en situación de violencia”), permitiría de cierto modo romper con la rigidez y límites del concepto, visibilizando la pluralidad y brindando agencia a las mujeres en estas situaciones. Pensar *en situación*, nos permite entender que es una relación social reversible y transformable.

Por último, remarcamos el gran avance en la producción de protocolos de actuación en su trabajo colectivo, articulado e interdisciplinario. Entendemos que esta línea de intervención debería ser profundizada y revisada continuamente *con* las sujetas con las que se pretende intervenir, a fin de avanzar en la restitución de sus derechos.

## **VI. Referencias bibliográficas**

Asensio, Raquel [et.al.] (2010), *Discriminación de Género en las Decisiones Judiciales:*

*Justicia Penal y Violencia de Género*, Buenos Aires, 1° Edición, Defensoría General de la Nación Argentina

Barcaglioni, Gabriela; Ballesteros, Sofía y Cisneros, Susana (2012), “Las violencias contra las mujeres: los discursos en juego y el acceso a la Justicia”, *XIII Congreso Nacional y III Congreso Latinoamericano de Sociología Jurídica*, Río Negro, Argentina.

Dirección General de Coordinación de Políticas de Género .Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires (2011) *Protocolo de organización y funcionamiento de los equipos interdisciplinarios para la atención de víctimas de violencias de género* .Disponible en <http://www.mseg.gba.gov.ar/mjysseg/dgcpg/normativa.html> [Consulta: 20-04-2014]

-“Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer. Informe del secretario general” (2006). *Informe del Secretario General de Naciones Unidas*, ONU Disponible en <http://www.eclac.cl/mujer/noticias/paginas/1/27401/InformeSecreGeneral.pdf> [Consulta: 15-04-2014].

-García Muñoz, Soledad (2009), “Derechos humanos de las mujeres en África y en América Latina: claves conceptuales y normativas”, *Buenas prácticas en derechos humanos de las mujeres. África y América Latina*, en Molina, Estefanía y San Miguel, Nava (coords), Colección cuadernos solidarios. Serie Universidad, género y desarrollo. Universidad Autónoma de Madrid

Jelin, Elizabeth (2002) *Los trabajos de la memoria*, Siglo XXI Editores, Buenos Aires.

Laub, Doris y Felman, Soshanna, (1992), *Testimony: Crises of Witnessing in Literature, Psychoanalysis and History*, Nueva York.

Menéndez, Eduardo (1988), *Modelo Médico Hegemónico y Atención Primaria*, Segundas Jornadas de Atención Primaria de la Salud, págs.451- 464, Buenos Aires.

Ministerio de Desarrollo Social (2007) *Protocolo del Rol del Acompañante*, Disponible en: <http://www.mds.gba.gov.ar/descargas/violenciafamiliar/protocolorolacomp.pdf> [Consulta: 20-04-2014]

Ministerio de Desarrollo Social (2007) *Protocolo de Admisión a los Servicios de Hospedaje temporario* Disponible en:

<http://www.mds.gba.gov.ar/descargas/violenciafamiliar/protocoloservhospedaje.pdf>

[Consulta: 20-04-2014]

Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires (2010) *Protocolo para llamadas telefónicas o carga inversa que involucren casos de violencia familiar ingresados al sistema de atención de emergencias provincial.* Disponible en <http://www.mseg.gba.gov.ar/mjysseg/dgcpg/normativa.html> [Consulta: 20-04-2014]

Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. (S/F) *Programa Provincial de Salud para la Prevención de la Violencia Familiar y Sexual y la Asistencia a las Víctimas.*

Disponible en

<http://www.ms.gba.gov.ar/programas/violencia/programaviolenciafamiliaryssexual.html>

[Consulta: 20-04-2014]

Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires. (2008) *Protocolo de Actuación del Personal Policial de las Comisarías de la Mujer y la familia y de los profesionales de los equipos interdisciplinarios para la atención de las víctimas de violencia familiar ámbito de aplicación* Disponible en <http://www.mseg.gba.gov.ar/mjysseg/dgcpg/normativa.html>

[Consulta: 20-04-2014]

Walker, Leonore (1979), *The battered woman*, Harper and Row.