

## F. Anexos

# I. Descripción Básica sobre CMyF\*

## 1. Descripción general del contexto de las CMyF evaluadas<sup>1</sup>

Este apartado se propone describir parte del contexto de las CMyF evaluadas. Es una pequeña síntesis que ilustra las características comunes y diferenciales de cada uno de los espacios abordados. Se utilizaron como fuentes observaciones de campo e información secundaria del Censo Nacional de 2001 (INDEC)

En líneas generales, se han notado características homogéneas, salvo en el caso de San Martín, que presenta mejores indicadores socioeconómicos.

### a. Ezeiza

#### - Características sociodemográficas de la jurisdicción

Ezeiza abarca una población aproximada de 118.807 habitantes. El 50% de esta población son mujeres (59.470). El promedio de hijos por mujer es 2.2.

Una cuarta parte de la población tiene NBI. Entre los 24 partidos del Comurbano bonaerense, se ubica en tercer lugar entre los que tienen mayor cantidad de población bajo NBI. Por otra parte, otro indicador de bajo nivel socioeconómico de la población, es que alrededor del 60% de la población no tiene cobertura de salud.

#### - La Comisaría

Una casa más bien pequeña, pintada en tonos pasteles, dividida en dos partes: en la parte de adelante hay una pequeñísima sala de espera, con un escritorio (Guardia). Allí está el teléfono y la radio, desde donde en forma continua se escuchan todas las comunicaciones a un alto volumen. Pasando hacia el fondo de la casa se ubica a la izquierda la oficina de la Jefa y la cocina, a la derecha el baño, y sobre el final, la oficina del oficial de servicio. Todos los espacios son pequeños. Sólo hay 5 sillas en la sala de espera, se han encontrado muy pocos afiches informativos y ninguna folletería.

En la parte de atrás de la casa funciona el espacio del EI. Allí se cuenta con dos habitaciones y un baño. Actualmente una de las habitaciones, la más pequeña fue cedida para tareas administrativas. Esta parte de la casa está comunicada directamente con el exterior, lo que significa que la gente que se acerca a consultar al EI, no necesariamente se anuncia en la mesa de entrada de la Guardia.

---

\* Por Valeria Ré

<sup>1</sup> Para una descripción detallada y con información cuantitativa respecto de la situación del Poder Judicial en la Provincia de Buenos Aires, ver <http://www.cippec.org/espanol/justicia/archivos/Parte%20I-Buenos%20Aires.pdf>

La puerta principal de la casa comunica directamente a la sala de espera. Un detalle significativo es que la gente golpea antes de entrar, y un oficial de guardia sale a su encuentro. No entran directamente.

Pertenece en Seguridad a la Jurisdicción de Alte Brown, y en lo Judicial a Lomas de Zamora (ver Mapas)

## **b. La Matanza**

### *- Características sociodemográficas de la jurisdicción*

El distrito de La Matanza es el que abarca mayor cantidad de población, alcanzando a 1.255.288 habitantes, distribuidos en 15 localidades. El 51% de esta población son mujeres (642.321) El promedio de hijos por mujer es 2. El 58% de la población no tiene cobertura en salud.

Una quinta parte de la población tiene NBI, ubicándose relativamente por encima del total de población provincial con NBI (15.8%) y el total de NBI de los 24 Partidos del Conurbano (17.6%)

### *- La Comisaría*

El edificio donde funciona esta comisaría, es una amplia casa pintada color pastel. Cuenta con dos entradas: la entrada principal que se usa actualmente es la que corresponde al garage. Una puerta amplia, que conecta directamente con la parte de atrás de la casa. La segunda entrada (que fue la primera y única en el origen de la comisaría) no se usa actualmente. El edificio de a poco fue adaptándose a la cantidad de gente que fue afluyendo hacia la comisaría.

El cuerpo principal de la casa que da hacia la calle, está ocupado por la oficina de la Jefa, una oficina de judiciales, la cocina y un baño.

El espacio para la atención a la gente está dividido en secciones. Cada una está señalizada con un cartel de papel pegado a la pared. En el último tiempo se fueron haciendo obras en la casa, para poder organizar el espacio de una manera más eficiente (ej. Se construyó la pared que separa la sala de espera con las oficinas de los oficiales de servicio).

En general, las oficinas están separadas por tabiques de madera, y no lo están por completo. El EI funciona en un espacio ubicado en un entrepiso que da al hall de espera. No hay separación, más que la de su altura. Actualmente, se han apropiado de una pequeña sala que era utilizada como espacio para los niños. Allí suele trabajar el gabinete psicológico.

La sala de espera, una de las mejores acondicionadas de las comisarías observadas, tiene un mostrador en el que hay dos oficiales, un teléfono y algunos folletos con información de direcciones y teléfonos útiles. Se pueden ver afiches informativos en las paredes y hay suficiente cantidad de sillas y bancos.

El área del personal administrativo, se encuentra en otro entrepiso que está comunicado a las oficinas de los oficiales de servicio.

Todos los ambientes están comunicados, no hay suficiente espacio para generar un ambiente de privacidad y contención.

Se acercan en promedio 30 personas por día a esta comisaría. El día lunes es cuando se llega a recibir más gente

Corresponde tanto en Seguridad como en Judicial a la jurisdicción de La Matanza.

### **c. Malvinas Argentinas**

La CMYF de Malvinas Argentinas abarca los Partidos de José C Paz, San Miguel y Pilar, y Malvinas Argentinas, que en total suma alrededor de 1.238.911 personas.

**Municipio de Malvinas Argentinas:** tiene una población de 290.691 habitantes distribuida en 8 localidades. El 50,5% son mujeres. El promedio de hijos por mujer es de 2.1. Casi el 60% de la población no tiene cobertura en salud.

El 23% de la población tiene NBI

Si se observa la pirámide poblacional de este municipio s

**Municipio de Pilar:** tiene una población de 232.463 personas, organizadas en 14 localidades. El 50% de esta población son mujeres. El promedio de hijos por mujer es de 2.2. Un 56% de la población no tiene cobertura de salud.

Una cuarta parte de su población tiene NBI

**Municipio de José C. Paz:** tiene una población de 230.208 habitantes, organizadas en 2 localidades. El 50.4% de esta población son mujeres. El promedio de hijos por mujer es de 2.3. El 62.3% de la población no tiene cobertura en salud.

Es uno de los territorios más pobres, el 26.7% de la población tiene NBI.

**Municipio de San Miguel:** tiene una población total de 253.086 habitantes, distribuida en 4 localidades. El 51% son mujeres. El promedio de hijos por mujer es 2.0. El 51,3% de la población no tiene cobertura en salud.

El 18.2% de la población tiene NBI.

#### *- La Comisaría*

Esta es una de las casas que lleva más años. Es muy amplia, pero todas sus salas son pequeñas. Tiene solo una puerta de entrada, que da la pequeña sala de espera de la Guardia, allí hay un banco para 3 personas, 5 sillas y un mostrador grande; también se encuentra el teléfono y la radio. Se pueden ver muchos carteles sobre violencia, datos de lugares de asistencia, y carteles sobre la maternidad.

Las oficinas de las oficiales de servicio se encuentran en una habitación contigua a la Guardia. Allí hay ubicados tres escritorios, un espacio absolutamente inapropiado para generar sensación de privacidad.

La jefa cuenta con una amplia oficina que comparte con la coordinadora zonal. Allí se encuentran los archivos, carpetas y libros de la comisaría.

La casa cuenta con varias habitaciones en la parte trasera, allí están dispuestos los vestuarios, el comedor, y el espacio del EI (una pequeña oficina con un escritorio). Una de estas habitaciones está siendo acondicionada para que puedan descansar el personal o alojar víctimas en caso de que fuese necesario en un caso extremo

#### **d. San Martín**

Esta CMYF abarca los partidos de Tres de Febrero y San Martín. Esta zona se caracteriza por tener indicadores que dan cuenta de una caracterización de clase media: menos porcentaje de NBI y de personas sin cobertura de salud. Por otra parte, presenta el mayor porcentaje de mujeres, y el menor promedio de hijos por mujer

**Municipio de Tres de Febrero:** tiene una población de 336.467 habitantes. El 53% son mujeres. El promedio de hijos por mujer es de 1.7. El 8.7% de la población tiene NBI. El 44.4% de población no tiene cobertura en salud

**Municipio de San Martín:** tiene una población de 403107 habitantes. El 52% son mujeres. El promedio de hijos por mujer es de 1.8. El 48.3% no tiene cobertura en salud. El 13% tiene NBI

#### *- La Comisaría*

El edificio donde funciona esta comisaría, si bien está ubicado estratégicamente cerca de un hospital y esto trae sus beneficios, es el que se encuentra en términos de espacio en condiciones más deficitarias.

El EI no cuenta con un espacio particular y acondicionado para llevar a cabo sus funciones. Comparte el despacho de la Jefa de la dependencia, que es una pequeña oficina, que sólo tiene espacio para el escritorio y un par de sillas.

Las oficinas de los oficiales de servicio, están dispuestas en dos habitaciones pequeñas de la casa. La cocina se convirtió en otro espacio multifuncional.

## **2. Recursos Básicos de las CMYF**

Los recursos básicos con los que cuentan las CMYF fueron ampliados a partir de la creación de la DPGP. Todas las CMYF recibieron a principio del año 2005 computadoras (algunas también conexión a Internet), impresoras y automóviles. De todas formas, las condiciones de los recursos de comunicación e informatización necesarios para una buena y ágil calidad de la atención, siguen siendo deficitarios (ver Tablas)

En líneas generales en todas las CMyF:

1. Falta espacio físico:

- Las casas son demasiado pequeñas,
- Hay habitaciones que tienen múltiples funciones
- Las habitaciones no están lo suficientemente acondicionadas para sus usos

2. Mala disposición del espacio para una buena calidad de atención:

- Los espacios no están adaptados para favorecer a la víctima en su necesidad de privacidad (ej: faltan separaciones entre escritorios donde hay Oficiales tomando las denuncias.)
- Las salas de espera suelen ser demasiado pequeñas: no hay comodidad para la víctima
- En algunos casos el EI no cuenta con un espacio específico ambientado y ordenado para la atención

3. Déficit importante en recursos tecnológicos:

- Falta de PCs disponibles
- Falta de conexión a Internet
- En general sólo cuentan entre 1 y 2 líneas telefónicas
- Falta de aplicaciones/software que organicen y faciliten las tareas administrativas a las que tiene que responder a diario la comisaría

## II. Tablas<sup>\*</sup>

### Índice:

<b>Tabla 1.</b>	Recursos Básicos 15 CMyF
<b>Tabla 2.</b>	Total del personal según CMyF por género
<b>Tabla 3.</b>	Total del personal según CMyF por grupos de edad
<b>Tabla 4.</b>	Total del personal según CMyF por cantidad de años de servicio en la Policía Bonaerense (agrupados)
<b>Tabla 5.</b>	Total del personal según CMyF por cantidad de años de servicio dentro de la dependencia (agrupados).
<b>Tabla 6.</b>	Total del personal según CMyF por Cargos
<b>Tabla 7.a</b>	Total del personal según CMyF por Funciones
<b>Tabla 7.b</b>	Total del personal según CMyF por Funciones
<b>Tabla 7.c</b>	Total del personal según CMyF por Funciones
<b>Tabla 8.</b>	Total personal policial según 4 CMyF evaluadas por género.
<b>Tabla 9.</b>	Total personal policial de CMyF según Cargos por género.
<b>Tabla 10.</b>	Total personal de CMyF según Funciones por género.
<b>Tabla 11.</b>	Total personal según antigüedad en la dependencia por género
<b>Tabla 12.</b>	Total personal según antigüedad en la Policía Bonaerense por género
<b>Tabla 13.</b>	Total personal según grupos de edad por género
<b>Tabla 14.</b>	Personas que asistieron a las CMyF según grupos de edad por género
<b>Tabla 15.</b>	Personas que asistieron a las CMyF según lo hayan hecho una o más veces por género
<b>Tabla 16.</b>	Personas que asistieron a las CMyF según cantidad de veces que visitaron las comisarías por género
<b>Tabla 17.</b>	Personas que asistieron a las CMyF según tengan hijos o no por género
<b>Tabla 18.</b>	Personas que asistieron a las CMyF según intención por género

---

<sup>\*</sup> Por Valeria Ré

<b>Tabla 1</b> Recursos Básicos 15 CMYF											
Comisaría	Año de inicio	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Alte Brown	2000	2	22	S/D							
Berazategui	1999	1	31	1	1	4	4	1	4	5	0
Esteban Echeverría	2001	1	22	2	2	1	0	1	2	2	1
Ezeiza	1999	2	23	2	2	4	0	1	2	1	2
Florencio Varela	1994	1	35	2	2	4	4	1	4	4	0
La Matanza	2005	1	27	2	3	4	0	1	5	2	1
La Plata	1988	1	54	1	4	1	1	2	4	2	0
Malvinas Argentinas	1997	1	27	1	2	4	0	1	4	2	0
Mar del Plata	2003	2	27	2	2	4	2	1		2	0
Martínez	1990	2	17	2					3	3	1
Merlo	1999	1	33	1	2	2	0	1	2	3	0
Morón	2005	1	30	2	2	4	2	1	4	1	1
Quilmes	1989	2	39	2	3	3	3	1	5	2	0
San Martín	1999	1	24	2	3	3	0	1	3	1	1
Trenque Lauquen	2006	1	10	Sin dato							

Elaboración Propia- Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006  
A- Correo Electrónico; B- Cantidad de Personal; C- Líneas Telefónicas; D- Aparatos Telefónicos;  
E- PCs; F- Internet; G- Fax; H- Impresoras; I- Autos; J- Fotocopiadoras  
S/D: sin dato

<b>Tabla 2</b> Total del personal según CMYF por género			
	Mujeres	Varones	Total
Alte Brown	17	5	22
Berazategui	24	7	31
Esteban Echeverría	21	4	25
Ezeiza	21	2	23
Florencio Varela	23	12	35
La Matanza	16	11	27
La Plata	50	5	55
Malvinas Argentinas	20	7	27
Mar del Plata	23	4	27
Martínez	15	2	17
Merlo	27	6	33
Morón	25	5	30
Quilmes	31	8	39
San Martín	18	6	24
Trenque Lauquen	10	0	10
Total	341	84	425

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006



<b>Tabla 3</b> Total del personal según CMYF por grupos de edad				
	Entre 18 y 29 años	Entre 30 y 40 años	Más de 41 años	Total
Alte Brown	10	5	7	22
Berazategui	14	12	5	31
Esteban Echeverría	14	6	5	25
Ezeiza	14	7	2	23
Florencio Varela	8	17	10	35
La Matanza	7	12	8	27
La Plata	0	0	55	55
Malvinas Argentinas	9	8	10	27
Mar del Plata	5	16	6	27
Martínez	2	9	6	17
Merlo	10	12	11	33
Morón	12	9	9	30
Quilmes	6	17	16	39
San Martín	12	4	8	24
Trenque Lauquen	5	3	2	10
Total	128	137	160	425

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

<b>Tabla 4</b> Total del personal según CMYF por cantidad de años de servicio en la Policía Bonaerense (agrupados)							
	Menos de 1 año	Entre 1 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Entre 11 y 15 años	Entre 16 y 20 años	Más de 20 años	Total
Alte Brown	0	3	2	6	1	10	22
Berazategui	5	4	10	5	5	2	31
Esteban Echeverría	6	9	2	3	1	4	25
Ezeiza	6	4	6	5	0	2	23
Florencio Varela	4	1	2	13	6	9	35
La Matanza	2	5	5	4	6	5	27
La Plata	0	0	0	0	0	55	55
Malvinas Argentinas	4	5	3	5	3	7	27
Mar del Plata	4	1	3	9	4	6	27
Martínez	0	0	0	0	0	17	17
Merlo	2	6	2	9	8	6	33
Morón	4	4	3	4	5	10	30
Quilmes	0	5	6	13	6	9	39
San Martín	4	7	4	1	2	6	24
Trenque Lauquen	2	0	2	0	1	5	10
Total	43	54	50	77	48	153	425

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

<b>Tabla 5</b> <b>Total del personal según CMYF por cantidad de años de servicio dentro de la dependencia (agrupados).</b>						
	Menos de 1 año	Entre 1 y 2 años	Entre 3 y 5 años	Más de 6 años	Sin dato	Total
Alte Brown	8	6	5	3	0	22
Berazategui	15	9	3	4	0	31
Esteban Echeverría	5	16	1	3	0	25
Ezeiza	10	2	6	5	0	23
Florencio Varela	18	11	1	5	0	35
La Matanza	9	18	0	0	0	27
La Plata	0	0	0	0	55	55
Malvinas Argentinas	7	7	8	5	0	27
Mar del Plata	7	12	6	2	0	27
Martínez	0	0	0	0	17	17
Merlo	4	8	10	11	0	33
Morón	15	15	0	0	0	30
Quilmes	6	11	5	17	0	39
San Martín	5	7	10	2	0	24
Trenque Lauquen	10	0	0	0	0	10
Total	119	122	55	57	72	425

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

<b>Tabla 6</b> <b>Total del personal según CMYF por Cargos</b>								
	Capitán	Teniente 1º	Teniente	Subteniente	Of Policia	Sargento	Sin jerarquia	Total
Alte Brown	0	1	5	1	8	4	3	22
Berazategui	2	5	4	1	12	6	1	31
Esteban Echeverría	1	3	3	0	13	2	3	25
Ezeiza	1	3	5	0	12	1	1	23
Florencio Varela	2	7	2	3	8	9	4	35
La Matanza	3	4	7	2	5	6	0	27
La Plata	3	4	4	8	11	23	2	55
Malvinas Argentinas	1	2	6	1	7	7	3	27
Mar del Plata	1	6	4	2	7	5	2	27
Martínez	2	3	2	2	5	3	0	17
Merlo	2	3	3	3	15	6	1	33
Morón	1	3	5	1	8	4	8	30
Quilmes	3	3	5	6	9	12	1	39
San Martín	1	2	5	2	7	5	2	24
Trenque Lauquen	1	1	2	0	2	0	4	10
Total	24	50	62	32	129	93	35	425

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

<b>Tabla 7.a</b> <b>Total del personal según CMYF por Funciones</b>					
	La Matanza	Alte Brown	Berazategui	Esteban Echeverría	Ezeiza
Jefa	1	1	1	1	1
Jefa 2º	1	0	1	1	1
Of. Judiciales	4	7	0	1	1
Of. Servicio	4	4	5	4	4
Of. Expedientes	1	0	1	0	0
Ayte. De Guardia	4	0	5	0	2
Cabo de Guardia	0	0	0	0	0
Of. Personal	0	0	1	0	0
Administrativo	1	0	0	0	1
Disponible	0	3	5	13	9
Chofer	4	3	3	0	0
Correo	1	1	3	1	0
Mantenimiento	0	0	1	0	0
Otros	2	1	1	1	2
Gabinete*	0	0	1	0	0
Abogados	0**	1	1	1	0
Asistentes sociales	0	0	1	0	0
Psicólogas	3	0	1	0	0
Psicólogas sociales	0	1	0	2	1
Trabajadores sociales	0	0	0	0	1
Estudiantes	1	0	0	0	0
Pasantes	0	0	0	0	0
Total	27	22	31	25	23

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisaría – junio 2006

\* En algunos casos en las comisarias no discriminaron las funciones específicas de los profesionales que conforman el gabinete interdisciplinario (EI)

\*\* Si bien no fueron completados en las fichas, en el trabajo de campo se relevaron 2 abogados dentro del EI, ambos policías

<b>Tabla 7.b</b> <b>Total del personal según CMYF por Funciones</b>					
	Florencio Varela	La Plata	Malvinas Argentinas	Mar del Plata	Martínez
Jefa	1	1	1	1	1
Jefa 2°	1	0	0	1	0
Of. Judiciales	3	3	9	12	1
Of. Servicio	6	4	4	3	3
Of. Expedientes	1	0	0	0	0
Ayte. De Guardia	4	8	2	1	0
Cabo de Guardia	0	3	0	0	0
Of. Personal	0	3	1	1	0
Administrativo	0	1	0	0	0
Disponible	6	7	1	1	10
Chofer	4	4	3	3	1
Correo	1	1	1	1	0
Mantenimiento	1	0	0	0	0
Otros	2	16	1	0	0
Gabinete*	0	3	0	2	0
Abogados	1	0	2	1	0
Asistentes sociales	0	0	0	0	0
Psicólogas	1	1	2	0	1
Psicólogas sociales	0	0	0	0	0
Trabajadores sociales	1	0	0	0	0
Estudiantes	2	0	0	0	0
Pasantes	0	0	0	0	0
Total	35	55	27	27	17

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisaría – junio 2006

\* En algunos casos en las comisarías no discriminaron las funciones específicas de los profesionales que conforman el gabinete interdisciplinario (EI)

<b>Tabla 7.c</b> <b>Total del personal según CMYF por Funciones</b>					
	Merlo	Morón	Quilmes	San Martín	Trenque Lauquen
Jefa	1	1	1	1	1
Jefa 2°	0	1	1	0	0
Of. Judiciales	0	0	2	2	0
Of. Servicio	3	4	4	4	3
Of. Expedientes	0	0	0	1	0
Ayte. De Guardia	5	4	4	0	2
Cabo de Guardia	3	0	5	0	0
Of. Personal	0	1	0	1	0
Administrativo	1	0	1	1	0
Disponible	8	5	11	6	0
Chofer	4	4	3	2	0
Correo	0	0	1	1	0
Mantenimiento	0	0	1	1	0
Otros	5	0	1	1	0
Gabinete*	0	0	0	0	4
Abogados	2	3	1	1	0
Asistentes sociales	0	0	0	0	0
Psicólogas	1	4	1	2	0
Psicólogas sociales	0	0	1	0	0
Trabajadores sociales	0	1	0	0	0
Estudiantes	0	0	1	0	0
Pasantes	0	2	0	0	0
Total	33	30	39	24	10

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

\* En algunos casos en las comisarías no discriminaron las funciones específicas de los profesionales que conforman el gabinete interdisciplinario (EI)

## Información cruzada por Género

<b>Tabla 8</b> <b>Total personal policial según 4 CMYF evaluadas por género.</b>				
	Mujer	Varón	sin dato	Total
Ezeiza	13	3	0	16
La Matanza	42	5	0	47
Malvinas Argentinas	36	10	1	47
San Martín	15	6	0	21
sin dato	0	0	1	1
Total	106	24	2	132

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

<b>Tabla 9</b> Total personal policial de CMYF según Cargos por género.			
Cargo	Mujer	Varón	Total
Capitán	16	8	24
Of Policia	116	13	129
Sargento	69	24	93
sin jerarquia	30	5	35
Subteniente	18	14	32
Teniente	55	7	62
Teniente 1°	37	13	50
Total	341	84	425

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

<b>Tabla 10</b> Total personal de CMYF según Funciones por género.			
Función	Mujer	Varón	Total
Jefa/e	14	1	15
Jefe 2°	7	1	8
Of. Judiciales	38	7	45
Of. Servicio	53	6	59
Of. Expedientes	4	0	4
Ayte. De Guardia	39	2	41
Cabo de Guardia	11	0	11
Of. Personal	7	1	8
Administrativo/a	5	1	6
Disponibile	81	4	85
Chofer	9	29	38
Correo	8	4	12
Mantenimiento	0	4	4
Otros	30	3	33
Gabinete*	12	4	16
Abogadas/os	3	11	14
Asistente social	1	0	1
Psicólogas/os	11	3	14
Psicóloga/os sociales	3	1	4
Trabajadores sociales	2	0	2
Estudiantes	1	2	3
Pasantes	2	0	2
Total	341	84	425

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

\* En algunos casos en las comisarías no discriminaron las funciones específicas de los profesionales que conforman el gabinete interdisciplinario (EI)

<b>Tabla 11</b> Total personal según antigüedad en la dependencia por género			
	Mujer	Varón	Total
Menos de 1 año	96	23	119
Entre 1 y 2 años	87	35	122
Entre 3 y 5 años	46	9	55
Más de 6 años	47	10	57
Sin dato	65	7	72
Total	341	84	425

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

<b>Tabla 12</b> Total personal según antigüedad en la Policía Bonaerense por género			
	Mujer	Varón	Total
Menos de 1 año	49	5	54
Entre 1 y 5 años	45	5	50
Entre 6 y 10 años	56	21	77
Entre 11 y 15 años	32	16	48
Entre 16 y 20 años	118	35	153
Más de 20 años	41	2	43
Total	341	84	425

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

<b>Tabla 13</b> Total personal según grupos de edad por género			
Grupo edad	Mujer	Varón	Total
18 a 29 años	118	10	128
30 a 40 años	108	29	137
más de 41 años	115	45	160
Total	341	84	425

Elaboración Propia - Fuente Ficha de Recursos Comisarías – junio 2006

<b>Tabla 14</b> Personas que asistieron a las CMYF según grupos de edad por género				
	Mujer	Varón	sin dato	Total
15 a 25 años	21	4	0	25
26 a 30 años	19	5	0	24
31 a 35 años	18	2	0	20
36 a 40 años	16	3	0	19
41 a 50 años	17	4	0	21
más de 51 años	15	6	2	23
Total	106	24	2	132

Elaboración Propia - Fuente Cuestionario a Víctimas – agosto 2006

<b>Tabla 15</b> Personas que asistieron a las CMYF según lo hayan hecho una o más veces por género				
	Mujer	Varón	sin dato	Total
Primera vez	54	12	0	66
Más de una vez	52	12	0	64
sin dato	0	0	2	2
Total	106	24	2	132

Elaboración Propia - Fuente Cuestionario a Víctimas – agosto 2006

<b>Tabla 16</b> Personas que asistieron a las CMYF según cantidad de veces que visitaron las comisarías por género				
	Mujer	Varón	sin dato	Total
2 veces	21	3	0	24
3 veces	6	3	0	9
4 veces	9	1	0	10
5 veces	4	2	0	6
6 veces	4	1	0	5
más de 7 veces	6	1	1	8
sin dato	2	1	1	4
Primera vez	54	12	0	66
Total	106	24	2	132

Elaboración Propia - Fuente Cuestionario a Víctimas – agosto 2006

<b>Tabla 17</b> Personas que asistieron a las CMYF según tengan hijos o no por género				
	Mujer	Varón	sin dato	Total
Tiene hijos	95	21	0	116
No tiene hijos	11	3	0	14
sin dato	0	0	2	2
Total	106	24	2	132

Elaboración Propia - Fuente Cuestionario a Víctimas – agosto 2006

<b>Tabla 18</b> Personas que asistieron a las CMYF según intención por género				
	Mujer	Varón	sin dato	Total
Consejo Legal	64	9	0	73
Apoyo Emocional	23	6	0	8
Protección inmediata	64	11	0	43
Citado	0	1	0	1
sin dato	3	2	2	7
Total	106	24	2	132

Elaboración Propia - Fuente Cuestionario a Víctimas – agosto 2006



### III. Metodología\*

El proceso evaluativo supone la emisión de juicios valorativos fundamentados y comunicables, a partir del análisis de información relevante. La evaluación fundamenta sus juicios en el análisis de un conjunto sistemático de datos, los cuales no existen ni surgen de forma natural o espontánea. Primero hay que poner en claro cuáles serán las dimensiones o los grandes aspectos a considerar; luego definir las variables y los indicadores correspondientes, y sólo entonces deben obtenerse los datos pertinentes usando determinadas técnicas e instrumentos.

Tomando como punto de partida esta idea, en reuniones de equipo se establecieron cuatro objetivos específicos a modo de niveles de análisis:

- 1- Reconstruir el marco-diagnóstico sobre el que se lleva a cabo la implementación de los PAV.
  - a) Descripción de las CMYF a estudiar en sus aspectos estructurales (análisis de reglamentos, competencias, normativas, etc) y sociodemográficos
  - b) Descripción de la Legislación Vigente: las leyes y reglamentaciones que se consideren relevantes, y ubican como marco del surgimiento de las CMYF
  - c) Análisis de las estadísticas de VF y VS
  - d) Reconstrucción de la elaboración de los PAV
  - e) Descripción de los PAV
- 2- Describir las impresiones en relación a la implementación de los PAV, se indagará sobre: forma, contenido, capacitación, ventajas y desventajas
- 3- Caracterizar la atención en las CMYF, tomando como unidades de análisis a los actores internos y externos más importantes que intervienen: *a-internos*: personal policial, profesionales del EI, *b-externos*: víctimas, ONGs.
- 4- Explorar en las diferentes concepciones y percepciones sobre la violencia de género y familiar construídas desde los diferentes actores (*internos y externos*) que intervienen en las CMYF.

#### 1. Técnicas de recolección de datos

##### a. Observaciones

Se realizaron varias visitas a las CMYF con el objetivo de obtener información, y observar el movimiento cotidiano de una comisaría. Se tomaron registros de impresiones y descripciones de situaciones.

---

\* Por Valeria Ré

## **b. Entrevistas**

Se realizaron entrevistas en profundidad a los diversos actores sociales involucrados en la dinámica diaria de las CMYF. Se elaboraron pautas focalizadas a cada uno, con el objetivo común de reconstruir polifónicamente el procedimiento de atención en una CMYF: prácticas, valoraciones, prejuicios.

- Profesionales del EI:

Se entrevistaron uno a uno los profesionales que forman parte de los EI de cada una de las comisarías evaluadas (Ver secciones B y C)

- Jefas de las Dependencias

Se entrevistaron a cada una de las Jefas actuales de las dependencias. Debe destacarse que éstas, salvo La Matanza, se encuentran bajo esa función desde principio de este año (2006), ya que anteriormente las dependencias estaban a cargo de las agentes que hoy fueron ascendidas a Coordinadoras por la DGPG.

(Total: 4 entrevistas)

- Red

Para conocer la Red que integran las CMYF, se seleccionaron y entrevistaron a representantes de las Ongs y OGs que mantienen contacto frecuente con cada una de las CMYF evaluadas.

(Total: 8 entrevistas)

Además de las mencionadas entrevistas, se realizaron otras a personal clave de la DGCPG, como la Directora, Adriana Maldjián, la Coordinadora del Presente Proyecto, Pía Ferreyra, María del carmen Pasarín, Analía Vega, Gabriel Pretti, entre otras.

También se participó de reuniones que las CZ realizaron en la DGCPG durante los meses de junio y julio, una vez por semana, además de otras reuniones y visitas que se realizaron.

## **c. Grupos focales**

Se organizaron 4 grupos focales, uno por cada CMYF observada. Éstos estuvieron formados por personal policial femenino en su mayoría, con participación de varones en algunos casos. Personal con una experiencia práctica de al menos 6 meses en las CMYF, y representativos de las distintas tareas que se realizan dentro de ésta. A su vez, al mismo personal se le aplicó una Ficha con preguntas sobre algunas cuestiones relevantes sobre la atención en las CMYF, que funcionó como una breve encuesta exploratoria.

## **d. Encuesta**

Se elaboró un cuestionario mínimo de consulta para las personas que asisten diariamente a las CMYF. Se implementó durante diferentes horarios y días, en cada una de las CMYF observadas. La condición fue sin cuotas, a voluntad y anónimo.

Se indagó básicamente el motivo por el que esas personas se acercan a las comisarias, y algunas variables sociodemográficas como edad, sexo, con/sin hijos. Se obtuvieron un total de 132 cuestionarios.

## 2. Herramientas para la recolección de información

### a. Observaciones<sup>2</sup>

CMyF:.....Visitante:.....Fecha y hora:.....		
<b>Cuestionario para la visitante</b>		
La función del Cuestionario es ordenar las observaciones, dirigir la atención a los factores clave de los servicios públicos durante la visita y documentar lo observado. Revise las mismas antes de la visita pero <i>no lleve el presente Cuestionario a la estación</i> . Complete el Cuestionario en forma individual, inmediatamente después de haber conversado con los miembros de su equipo sobre lo que hayan observado y experimentado en la estación.		
1	¿La ubicación de la estación o la señalización pública contribuyen a que la estación resulte de fácil acceso al público?	Sí ( ) No ( )
2	¿Se sintió usted bienvenido al llegar a la estación y se le suministró la adecuada información sobre cómo obtener servicios públicos una vez dentro de la misma?	Sí ( ) No ( )
3	¿Existe espacio suficiente para las personas que llegan a la estación para informar acerca de crímenes o para realizar alguna otra solicitud?	Sí ( ) No ( )
4	¿Las personas que se encuentran en la estación se ven cómodas y son tratadas correctamente?	Sí ( ) No ( )
5	¿Las llamadas telefónicas que recibe la estación son atendidas de manera profesional? (Por ejemplo, ¿los teléfonos son atendidos sin demora?; ¿los oficiales se dirigen a sus interlocutores con cortesía?)	Sí ( ) No ( )
6	¿Se encuentra la estación limpia y ordenada? ¿Se encuentran los formularios, el equipamiento y demás elementos en su lugar?	Sí ( ) No ( )
7	¿Existen mecanismos de fácil acceso para comunicarse con el público, tales como un buzón para quejas y/o sugerencias, y folletos informativos y carteles?	Sí ( ) No ( )
8	¿La mayor parte del equipamiento de la estación funciona adecuadamente?	Sí ( ) No ( )
9	¿Recibió usted información sobre mejoras en el distrito y sobre cambios recientes en las tareas de la policía?	Sí ( ) No ( )
10	¿Se encuentran exhibidas las cifras actualizadas de los informes sobre crímenes recientes junto con su nivel de gravedad y el lugar donde sucedieron?	Sí ( ) No ( )

<sup>2</sup> Fuentes: Red Altus

[http://www.altus.org/altus/global\\_issues/global\\_issues.asp?section\\_id=2&sub\\_section\\_id=47&lang=es](http://www.altus.org/altus/global_issues/global_issues.asp?section_id=2&sub_section_id=47&lang=es) ; <http://www.altus.org/altus/es/pdfs/walkthrough.pdf>

11	¿Las mediciones actualizadas de la actuación de la policía se encuentran debidamente exhibidas? (Por ejemplo, número de arrestos y de accidentes de tránsito)	Sí ( ) No ( )	
12	¿Se encuentra la mayor parte del personal de la estación comprometido en tareas productivas?	Sí ( ) No ( )	
13	¿Se le comunicó sobre ejemplos recientes de esfuerzos realizados por el personal de la estación para mejorar la eficacia de sus tareas?	Sí ( ) No ( )	
14	¿Conoce el personal de la estación de policía lo que los otros organismos gubernamentales hacen con los informes policiales sobre crímenes, los formularios completados o los prisioneros?	Sí ( ) No ( )	
15	¿El personal de la estación parece conocer y estar dispuesto a servir a las personas que viven y trabajan en el distrito?	Sí ( ) No ( )	
16	¿Haría usted uso de esta estación de policía?	Sí ( ) No ( )	

### Planilla de evaluación

La Planilla de evaluación debe ser completada en forma individual por cada visitante después de haber discutido con los otros miembros del equipo sobre sus observaciones y experiencias y *después* de haber completado el Cuestionario para el visitante. Marque el cuadro adecuado y registre en él los puntajes correspondientes (1 – 5) en la última columna a la derecha. A continuación sume los puntajes individuales para lograr un puntaje total de entre 10 y 50 puntos.

	pobre (1)	apenas adecuado (2)	adecuado (3)	mas que adecuado (4)	excelente (5)	total (6)
Seguridad, orden y condiciones						
Uso efectivo del Espacio						
Cuidado del Equipamiento						
Sistemas de Administración						
Eficiencia de Organización						
Conocimientos y Aptitudes						
Uso de la Información estadística						
Motivación y Compromiso						
Cooperación y Trabajo en Equipo						
Calidad de los servicios						

**Total:**

## b. Entrevistas

### i. Entrevista Titulares de CMYF

#### Pauta entrevista Titulares comisarias:

##### **Preliminares:**

- cómo llegó
- desde cuando está
- experiencia anterior
- función de comisarias? (género, mujer, familia/prevención, represión, auxiliar justicia, contención, seguridad...)
- cambios/medidas desde que sos titular?
- cuál es la actividad más importante que desarrolla/debe desarrollar la comisaría?
- qué significa para ella la comisaría? esta y en gral.

##### **Dimensión Implementación protocolos:**

- impresiones puesta en marcha
- qué cambió?
- organización capacitación
- estructura formal del texto
- cambió la forma de atención?
- comentarios contenidos?
- rol jefas? (capacitación, distribución, control)
- tiempos?
- infraestructura?
- función equipo interdisciplinario? como se llevan, cuál es el rol?
- función guardia?
- función de quienes reciben denuncias y exposiciones?
- cómo se dividen el trabajo? (procesos) tareas permanentes? rotan? especialidades? cómo selecciona quién hace qué? quien selecciona? control?
- qué resultados se persiguen? cómo se miden? cuando es buen trabajo?
- para qué sirven los protocolos? ayudan a diferenciar entre casos? a resolver situaciones problemáticas? en qué situaciones se consulta el protocolo?
- hay un protocolo que se use más/haya resultado más efectivo?
- recibió/impartió/estableció capacitación acerca de los protocolos? y de otras cosas? cuanto duró? quienes intervinieron en qué roles?

##### **Dimensión atención:**

- cómo se decide qué tratamiento dar a los casos? hay diferencias? quien decide?
- quien te asesora cuando tenes dudas sobre un caso? a quein asesorás sobre los casos?
- se analizan factores de riesgo? cuáles? depende el tratamiento de estos factores?
- hay materiales de consulta a disposición? cuáles? se usan? quien?
- y estándares de atención?
- que necesitás para atender mejor? por qué?
- en tu percepción, y registros si los hay, regresan las personas a la comisaría? por qué? en qué casos (trámites, nuevas denuncias, etc)? cuando (víctima de violencia reiterada)?
- cómo es el proceso de atención? quien atiende primero? y después qué pasa? qué preguntas se le hacen a las personas que se acercan a las comisarias? (ataques previos, denuncias previas, antecedentes delitos sexuales victimario, armas, abuso de armas, abuso infantil, historia violencia familiar víctima y padres, hermanos, celos, acoso, amenaza suicidio/homicidio, percepción de la víctima de estar en riesgo, embarazo, separación, aislamiento, culpa, discapacidades/enfermedades mentales, etc)
- cargas de trabajo: cómo son las cargas de trabajo de cada medida? cuáles son las medidas/intervenciones más pesadas en términos de trabajo? por qué? y las más efectivas? por qué? y las menos efectivas? por qué?
- que pasa si la víctima no está conforme con la atención? qué se hace?
- hay derivaciones? desde(hacia comisaría? hay trabajo entre varias agencias/instituciones? cómo se decide? quién? cómo y quien maneja las relaciones con otras instituciones?

- siempre son públicas o también privadas? se comparte información?
- y cómo es la relación con la comunidad? de qué depende? cómo la mide?
- en su experiencia, qué buscan las víctimas? apoyo emocional, práctico, consejo legal?

#### **Dimensión enfoques sobre violencia**

- cuáles son las fortalezas/debilidades de la comisaría/personal? cómo piensa superarlas? cómo difunde los logros? cuáles son los incentivos más fuertes para ella/personal policial/EI?
- qué es p ti la violencia doméstica? de género? sexual? hay diferencias? cuáles? por que sí/no?
- cuáles son casos difíciles? fáciles? por qué?
- usan clasificaciones de diferentes tipos de violencia? (en pos de prevención, seguridad, represión, llevarlos a la justicia...) lesiones, sin lesiones? en base al CP? por el tipo de vínculo? violencia verbal? violencia más delito? a quien está dirigida la violencia? violencia que causa problemas médicos/laborales? amenaza de vida? historia previa de violencia víctima/victimario? presencia del victimario?
- cuál es la actividad más importante que desarrolla/debe desarrollar la comisaría? prevención? evitar violencia? evitar que se repita violencia? enfocar en violentos? enfocar en víctimas? resolver problemas? (vivienda, cautelares, niños, alimentos, planes, arrestos?), mejorar servicio a víctimas? contener (qué es, qué implica, qué deja de lado)? aumentar las denuncias? aumentar visibilidad problema? llevar a los violentos a la justicia? incrementar condenas? responder a emergencias? registrar los casos y documentarlos? investigar los casos? ofrecer seguridad a las víctimas? en que se manifiesta?
- que actividades de la comisaría cumplen este objetivo y cuales no?
- cuándo una intervención es temprana? y apropiada? cuando es tardía?
- cree que los enfoques de violencia son diferentes entre los miembros de las comisarías?
- hay diferencias entre enfoques de la intervención de la comisaría en el corto plazo y el largo? cuáles?

#### *ii. Entrevista EPS*

##### **Equipo interdisciplinario:**

1. ¿Cuál es la función de la Comisaría? ¿Existe algún tema al que se le de prioridad al intervenir?/ ¿Cuál es la misión del EI?
2. ¿Cómo organizan el trabajo? ¿Por qué lo hacen así?/ ¿Con qué frecuencia se reúnen? ¿Por qué?/ ¿Cómo trabajan en las reuniones? ¿Alguno de ustedes tiene un rol distinto o coordina?
3. ¿Cómo es trabajar en forma interdisciplinaria? ¿Cuáles son las ventajas y desventajas?
4. ¿Cuál crees que era el objetivo del protocolo del EI? ¿Tuvieron capacitación para implementarlo? ¿Se produjo algún cambio a partir de la implementación?
5. ¿Estas de acuerdo con el planteo teórico y conceptual del protocolo? ¿Por qué? ¿Qué cambiarías y qué agregarías?
6. ¿Cómo se da la relación con el personal policial? ¿Qué actividades realizan juntos? ¿En qué situaciones no se les hace fácil trabajar conjuntamente?
7. ¿Cómo es la relación con la titular de la comisaría?
8. ¿Qué tipo de pedidos o demandas reciben del personal policial? ¿Cómo responden?
9. ¿Realizaron capacitaciones para el personal? ¿Cuáles? ¿Por qué? ¿Alguna en relación a los protocolos?

10. ¿Cuáles son las tareas que habitualmente haces? ¿Cómo organizas tu trabajo? ¿En qué situaciones intervenís? ¿Qué haces? ¿A cuántas personas atendes por día?
11. ¿Cómo definirías la función del psicólogo/ psicólogo social/ trabajadora social en el tratamiento de Víctimas de Violencia en el ámbito de las Comisaría de la Mujer y la Familia?
12. El abordaje de la violencia de género ¿puede verse influenciado por la institución policial.
13. ¿Qué tipo de tratamiento haces? / ¿Cuánto tiempo dura una entrevista? ¿Por qué? / ¿En qué espacio las realizas? ¿Lo compartís con alguien?
14. ¿Por qué elegiste esa modalidad de tratamiento? ¿Cómo es la relación que se produce con la persona que consulta?
15. ¿Cuál es la duración del tratamiento? ¿Por qué?
16. El hecho de que los tratamientos se hagan en el ámbito de una comisaría ¿produce alguna diferencia? ¿Por qué?
17. ¿En qué casos realizas derivaciones? ¿Qué aspectos tenés en cuenta para realizar las derivaciones? ¿Cómo la haces? ¿Haces un seguimiento? ¿En qué consiste?
18. ¿A qué instituciones derivas? ¿Cuáles fueron los criterios de selección?
19. ¿Cómo se desarrolla la relación entre las instituciones? ¿Cómo se comunican o interactúan? ¿Con qué frecuencia?
20. ¿Han encontrado obstáculos para vincularse con otras instituciones o para generar redes? ¿Por qué? / ¿Crees que sería importante superar esa dificultad? ¿Por qué?
21. ¿Cómo es la relación del EI con la comunidad en general? ¿Organizan actividades? ¿De qué tipo (campañas de prevención, jornadas, charlas)? ¿En qué espacios? / ¿Por qué motivos las realizan? ¿Son convocados o ustedes ofrecen ese servicio? ¿Cuál es puntualmente tu participación?
22. Por último, me contás sobre tu formación en la temática de la violencia ¿Cómo la hiciste? (Cursos, seminarios, autodidacta) ¿Dónde?

### *iii. Entrevista EA*

#### Pauta entrevista abogados del EI

##### **Preliminares:**

- desde cuando está, experiencia anterior, orientación profesional.
- función de comisaría? (género, mujer, familia/prevención, represión, auxiliar justicia, contención, seguridad...)
- tarea del EI en el marco de las Crias?
- cuál es la actividad más importante que desarrolla/debe desarrollar en la comisaría como abogado? Dentro del EI?

##### **Dimensión Implementación protocolos:**

##### **En relación a los protocolos:**

- Conoce la estructura formal del texto, cual cree que era el objetivo del protocolo?
- Está de acuerdo con el planteo teórico y conceptual del protocolo? Porqué? Que le cambiaría?
- Como es trabajar en forma interdisciplinaria? ¿Cuáles son las ventajas y desventajas?
- para qué sirven los protocolos? ayudan a diferenciar entre casos? a resolver situaciones problemáticas? en qué situaciones se consulta el protocolo?
- hay un protocolo que se use más/haya resultado más efectivo?

- recibió/impartió/estableció capacitación acerca de los protocolos? y de otras cosas? cuanto duró? quienes intervinieron en qué roles? Realizó capacitación específicamente sobre los protocolos?

#### **En relación al EI:**

- Cual es la tarea del EI? Como es su relación con el resto del EI? Si ya existía antes el EI, podría decir como cambió su forma de funcionamiento luego de la implementación de los protocolos?
- Como definiría su función de abogado en el tratamiento de las víctimas en el ámbito de la Cria? cómo se realiza su trabajo? Es individual, en equipo ó se dividen tareas? rotan? Se reúnen, cada cuanto?,
- Como organiza sus tiempos en cuanto a tu organización del trabajo. Como se relaciona con la titular de la Comisaría? Cuanto permanece en la Comisaría, La infraestructura de la Cria se corresponde con sus necesidades en tu labor? Colabora con las medidas/intervenciones que se realizan en la Cria.? De que modo?
- qué resultados persigue con su trabajo, cómo se miden? cuando se considera un buen trabajo?
- Se presentan informes conjuntos? Como manejan la información de cada caso? Prevalece una postura sobre la otra (psicológica, legal, etc.)

#### **Dimensión atención:**

- cómo es el proceso de atención, quien atiende primero? y después qué pasa? Sabe que preguntas se le hacen a las personas que se acercan a las comisarías? Le resulta útil a su tarea? Usted vuelve a preguntar sobre los mismos temas? Solo pregunta cuestiones legales? Se completa su entrevista con las entrevistas del resto del EI? Cree que es importante el cruce de especializaciones? En que? Hace un relevamiento de estos puntos: ataques previos, denuncias previas, antecedentes delitos sexuales victimario, armas, abuso de armas, abuso infantil, historia violencia familiar víctima y padres, hermanos, celos, acoso, amenaza suicidio/homicidio, percepción de la víctima de estar en riesgo, embarazo, separación, aislamiento, culpa, incapacidades/enfermedades mentales, etc.
- Como siente Ud. la diferencia de sexo al atender a las víctimas de violencia mujeres? Cree que esto modifica la atención? Nota Ud. si para las mujeres resulta comodo ó incomodo? Cree que seria mejor una mujer? En que casos?
- cómo se decide qué abordaje dar a los casos? hay diferencias? Decide Ud. ó todo el EI? Hay alguna forma de abordaje conjunto, como?
- Al momento de atender a la víctima ¿tiene en cuenta si el hecho ocurrió intramuros o en la vía pública? ¿porqué y para que?
- Como da “orientación” a las víctimas? Asesora profesionalmente en casos particulares? Cree que debería hacerlo? Le piden que lo haga?
- en tu percepción, y registros si los hay, regresan las personas a la comisaría? por qué? en qué casos (trámites, nuevas denuncias, etc)? cuando (víctima de violencia reiterada)? Lleva un registro de ello? Evolucionan las realidades de las víctimas de modo que las respuestas sean diferentes en las visitas repetidas? Ha observado si existe un desarrollo progresivo de los casos que pasan desde “la mera exposición”, a la intervención “civil” y luego a la “Penal”?
- Distingue en su atención los casos que son intervenciones “preventivas” y los casos en que existe una definición “legal” determinada? Modifica por ello su orientación?
- Tiene estándares de “orientación” que se vinculen con la intervención judicial? Recomienda denunciar por aplicación de las leyes 13944 y, 24.270? En civil ó penal? Conoce si hay asesorías gratuitas para la prosecución de estos expedientes en civil? tiene Ud. información al respecto, un listado de asesorías gratuitas donde derivar a las víctimas?
- En cuanto a la aplicación de la ley de violencia familiar 12569 colabora en los aspectos legales de su aplicación ante la Cria? ¿cuáles? Desde su experiencia, existe coordinación entre las órdenes impartidas judicialmente y las tareas que realiza esa Comisaría? se le informa a Ud. si los casos ante la justicia se vinculan con los que Ud. conoce? ¿le parece que esto resultaria útil para una mejor aplicación de la ley mencionada y de las medidas cautelares previstas? Usted recomienda el pedido de estas medidas a la justicia?
- En caso de que se ordene a las Comisarias ordinarias cumplir con las medidas cautelares, usted se comunica como parte del EI con la oficina pertinente (“judiciales”, jefe de



servicio, etc.) para coordinar tareas y dar orientación para la mejor implementación desde su especialidad?

- ¿Cómo actúa cuando hay menores de edad involucrados? Denuncia de oficio? Si no lo hace es considerado incumplimiento de su función o cabe dentro de su ámbito discrecional denunciar o no?. Hace esto el personal de la Cria.? Interviene Ud. en estos casos? Da orientación a las madres/padres?
- Atiende a víctimas de violencia Sexual? Puede orientarlas previo a la intervención policial o luego? Es llamado a intervenir en esos casos por el personal de las Crias. Que deciden generalmente las víctimas: denunciar civilmente o penalmente? Una vez que se denuncia penalmente, ¿interviene Ud. en el desarrollo del Sumario policial y de la investigación? ¿cómo? Cree que debería hacerlo? Nota alguna mejora si usted lo hace? ¿Se resguardan los intereses de la víctima con su colaboración legal en estos casos en cuanto a la validez y producción de la prueba?
- Cree Ud. que en las comisarías de la mujer se tiene en cuenta el mejor modo de realizar pericias como para evitar una reproducción posterior innecesaria? Se toma en cuenta la posible revictimización de la denunciante? Conoce si el EI realiza pericias y si estas se consideran válidas legalmente? Cree que se afecta el derecho de defensa del/la imputado/a con la intervención del EI de la comisaría o se ha permitido el control por parte de los abogados de las partes? Como se realiza esto? Ud. interviene?
- que necesita para atender mejor? por qué?
- Usted realiza derivaciones? hay trabajo entre varias agencias/instituciones? cómo se decide? quién? cómo y quien maneja las relaciones con otras instituciones? son públicas o privadas? se comparte información? Realiza un seguimiento de estas derivaciones?
- y cómo es la relación con la comunidad? Como se vincula su actividad dentro de esta relación? Organizan actividades ¿De que tipo? Cual es su participación? Realiza talleres legales en Ongs, escuelas, etc.? Difunde contenidos de leyes de violencia, de delitos? Encontró obstáculos para ese vínculo?
- en su experiencia, qué buscan las víctimas? apoyo emocional, práctico, consejo legal?
- Que tipo de pedidos recibe del personal policial? Asesora a personal policial en los casos de dudas? lo hace solo/a o con el EI? Recibe de pedidos de los demás participantes del EI? Cuales?
- hay materiales de consulta a disposición? cuáles? (leyes específicas, reglamentos, textos legales internacionales, etc.)

#### **Dimensión enfoques sobre violencia**

- cuáles son las fortalezas/debilidades del EI? cómo las aborda desde su especialidad? cómo difunde los logros?
- qué es p Ud. la violencia doméstica? de género? sexual? hay diferencias? cuáles? por que sí/no? ¿Donde se formó?
- cuáles son casos difíciles? fáciles? por qué?
- usan clasificaciones de diferentes tipos de violencia? (en pos de prevención, seguridad, represión, llevarlos a la justicia...) lesiones, sin lesiones? en base al CP? por el tipo de vínculo? violencia verbal? violencia más delito? a quien está dirigida la violencia? violencia que causa problemas médicos/laborales? amenaza de vida? historia previa de violencia víctima/victimario? presencia del victimario?
- cuál es la actividad más importante que desarrolla/debe desarrollar en su rol de abogado dentro del EI? prevención? evitar violencia? evitar que se repita violencia? enfocar en violentos? enfocar en víctimas? resolver problemas? (vivienda, cautelares, niños, alimentos, planes, arrestos?), mejorar servicio a víctimas? contener (qué es, qué implica, qué deja de lado)? aumentar las denuncias? aumentar visibilidad problema? llevar a los violentos a la justicia? incrementar condenas? responder a emergencias? registrar los casos y documentarlos? investigar los casos? ofrecer seguridad a las víctimas? en que se manifiesta?
- que actividades desarrolla en EI que cumplen este objetivo y cuales no?
- cuándo una intervención es temprana? y apropiada? cuando es tardía?
- cree que existen distintos enfoques de violencia son diferentes entre los miembros de las comisarías?
- hay diferencias entre enfoques de la violencia dentro de la comisaría? En relación con los enfoques anteriores? cuáles?

#### iv. Entrevista Red

##### **Entrevistas a Organizaciones.**

**(En lo posible realizar la entrevista a la persona que tenga el contacto más cercano con la comisaría y con las víctimas/sobrevivientes, alguien más operativo que directivo)**

##### **Descripción de la Organización**

- Nombre completo de la organización
- es gubernamental? de que programa/área depende?
- Año de inicio
- Zonas en las que intervienen
- Misión
- Objetivos específicos
- Formas/dinámica de trabajo
- Cantidad de personas que trabajan, sexo, formación de sus integrantes
- Filiaciones teóricas/marco conceptual de la organización/relación con el movimiento de mujeres
- Quién financia la institución, de dónde provienen los fondos
- ¿Podría contarnos cuál es su función dentro de esta organización? Desde cuando participa en ella?
- Podría contarnos con qué perfil de gente trabaja su organización? ¿Cómo se conectan con ustedes?
- ¿Podría contarnos brevemente como se realizan tareas relacionadas con la violencia familiar dentro de su Onga.?

##### **Relación con las Crias de la Mujer y la Familia**

- ¿Podría contarme qué conoce de estas comisarías?
- ¿Diría usted que el contacto con la comisaría de la mujer es: muy frecuente (más de dos veces por semana); algo frecuente (entre 1 y dos veces por semana); poco frecuente (1 vez cada quince días); nada frecuente (menos de una vez por mes)?
- ¿Desde que año empezaron a relacionarse con la Cria de la Mujer y la Familia? ¿Cómo fueron los primeros contactos?
- ¿Cómo fue evolucionando la relación? (diferencias a lo largo del tiempo, cortes, vínculo intenso)
- ¿Reciben casos derivados de estas comisarías?

##### **Si dice que sí:**

- ¿Tienen un registro especial de mujeres- niñas/os derivados de las Crias. de la mujer?
  - ¿Cuántos casos más o menos recibió en lo que va de este año derivados de la comisaría de la mujer? ¿Existe un perfil especial de problemas que son derivados de las Crias.?
  - ¿Reciben habitualmente llamados telefónicos desde las Crias para saber la evolución de cada caso derivado? (desarrollar en la conversación especialmente para develar el tipo de casos que se les derivarían a las Organizaciones con el fin de analizar el estereotipo para posibles recomendaciones)
  - ¿Cuáles son los comentarios más frecuentes que recibe de las personas derivadas acerca de su experiencia en las comisarías de la mujer? ¿Valoran algo en especial? ¿Se quejan de algo en especial?
- ¿Derivan Ustedes a las víctimas / sobrevivientes de violencia a las Crias. de la mujer?

##### **Si dice que sí:**

- ¿Para que?
- ¿Tienen un registro especial de mujeres- niñas/os derivados a las Crias. de la mujer?
- Cuántos casos más o menos derivó en lo que va de este año derivados de la comisaría de la mujer?
- ¿Existe un perfil especial de problemas que deriva a las Crias. de la mujer?
- ¿Llaman habitualmente a las Crias de la mujer para saber la evolución de cada caso derivado? ¿Cuál es la respuesta que reciben de las comisarías?
- ¿Cuáles son los comentarios más frecuentes que recibe de las personas derivadas acerca de su experiencia en las comisarías de la mujer? ¿Valoran algo en especial? ¿Se quejan de algo en especial? ¿tienen un registro de ello?

- ¿Hay algún otro tipo de tareas que desarrollen en conjunto o en las que se apoyen mutuamente?
- ¿Hay tareas que necesitan resolver por medio de la Cria de la mujer y no lo consiguen? ¿Cuáles?
- ¿Derivan a las víctimas/sobrevivientes de violencia a las comisarías comunes? Por qué? si dice que sí: ¿para que, lo mismo que a la comisaría de la mujer?

- ¿Reciben casos derivados de **comisarías comunes**?

- ¿Cuáles son los comentarios más frecuentes que recibe de las personas que asesora o atiende en su organización respecto de su experiencia en las **comisarías comunes**? ¿Valoran algo en especial? Se quejan de algo en especial?

¿Cuáles son en su opinión las diferencias más importantes entre una comisaría común y una comisaría de la mujer?

- ¿Dónde cree que es mejor la atención policial a víctimas de violencia doméstica – en comisaría común o en comisaría de la mujer?
- ¿Por qué cree que es mejor, cuáles son en su opinión los factores que influyen?

- ¿Conoce si existe una red de Ongs. vinculadas con las Crías donde sean derivadas mujeres, niñas /os con problemas? ¿Existe coordinación entre su actividad, la red que conoce y las Crías de la mujer de la zona?

### **Opinión sobre abordaje de casos y del tema**

- ¿Cree que las comisarías de la mujer juegan un papel relevante actualmente en la prevención de la violencia familiar?

- ¿Cree que la intervención de las comisarías de la mujer es efectiva para evitar la repetición de episodios o en reducir la violencia o frecuencia de los mismos?

- ¿Tienen contacto con el EI? ¿Conoce cómo trabajan? ¿Qué opina que en las Crías exista un gabinete especial para atención a las víctimas de violencia?

- ¿Trabaja su organización con varones violentos además de hacerlo con víctimas y sobrevivientes de violencia familiar? ¿Cómo?

- En las comisarías de la mujer y la familia se planea ofrecer servicios para varones violentos, como consejo emocional primario y la posibilidad de asistir a grupos de apoyo. ¿que opinión le merece esta posibilidad? Desde la experiencia del trabajo de su organización (ya sea con víctimas o varones violentos), ¿qué recomendaciones haría? ¿debieran tenerse cuidados especiales? ¿qué debiera evitarse?

- ¿Cree que la comisaría tiene o puede tener un rol en resolver problemas prácticos de las víctimas/sobrevivientes de violencia? (vivienda, medidas cautelares y protección policial, niños, alimentos, planes, arrestos?)

- ¿Cuál es en su opinión la actividad que las comisarías de la mujer desarrollan más eficientemente en relación a la violencia familiar?

- Desde las perspectivas de las actividades de su Organización, ¿que cree que es prioritario mejorar en las comisarías de la mujer?

### **c. Grupos Focales: personal Policial<sup>3</sup>**

#### **Ejes de discusión**

##### **A- Percepciones sobre rol policía en VF**

1. ¿Qué diferencia a la CMYF de otras Comisarías?
2. ¿Qué es lo más gratificante y qué lo más frustrante del trabajo en la CMYF?
3. ¿Consideran que la VF requiere tratarse como un disturbio/conflicto (poner ejemplo: como una pelea entre vecinos) o como un crimen? (poner los 3 ejemplos para que elijan: robo, secuestro, narcotráfico)
  - a) ¿En su opinión, requieren los casos intervención policial?
  - b) ¿Es efectivo que la policía intervenga en estos casos? ¿Por qué?
4. ¿Cuáles creen ustedes que son las causas y consecuencias de la VF?
  - a) Vínculos con otros crímenes o comportamientos antisociales (drogas, alcoholismo, otras adicciones)
5. ¿Creen que las víctimas aprecian la intervención policial en los casos de VF?
  - a) ¿Se repiten mucho los episodios de violencia para una misma persona / vuelve la misma persona a reportar nuevos incidentes? ¿Por qué creen que pasa eso?

#### **Ejes de indagación:**

- \* Indagar acerca de como se sienten las/os oficiales respecto de la violencia familiar
  - \* Percepciones sobre rol de policía en el trabajo sobre violencia familiar
  - \* Actitudes y opiniones sobre víctimas y agresores en violencia familiar
- 

##### **B- Percepciones sobre sus propias funciones y prácticas**

6. ¿Es trabajo policial el que se desarrolla en las CMYF?
7. ¿Cuáles son las decisiones más importantes que como oficiales de policía toman respecto de los casos que llegan a la comisaría?
8. Una de sus funciones es recibir los reportes de las víctimas de VF que llegan a la comisaría. ¿Cómo se decide si un caso va a penal o si va a familia? ¿Qué tan importante es la cooperación de la víctima para una investigación/proceso judicial exitoso? ¿Cooperan las víctimas?

<sup>3</sup> Fuentes: Morrison Institute, 2005.

9. Otra de sus funciones es servir de consejeros de hecho, escuchando y conteniendo a la víctima y a su familia. Incluso a veces la guardia es la primera persona que escucha a la víctima contar su historia en toda su vida. ¿Qué sienten en relación a esto?

a) Cantidad de tiempo de trabajo diario que dedican a esta función

10. Además, las/os oficiales de guardia tienen que captar a la víctima para que se acerque a la comisaría o la policía la vaya a buscar. ¿Cuáles son en su criterio las formas más efectivas para lograrlo? ¿Qué opinan de esta política?

11. ¿Les parece que los tiempos de atención de los casos son adecuados? (ejemplos: espera en la sala, atención telefónica, recepción del reporte policial, espera para atención del profesional del EI)

a) qué puede mejorarse

b) cómo podría mejorarse (infraestructura/capacitación)

#### **Ejes de indagación:**

\* Indagar cuál consideran ellos que es su rol adecuado en los casos de violencia familiar (ptos. débiles y fuertes)

\* Indagar cómo perciben sus funciones asignadas

\* Percepciones sobre la carga y los tiempos del trabajo

---

#### **C- Percepciones sobre las políticas actuales**

12. ¿Qué opinan sobre el trabajo realizado por el EI en la comisaría?

a) Integración

b) ¿Creen que es útil ofrecer a las víctimas apoyo emocional y consejo legal en las comisarías de la mujer?

c) ¿Perciben algún problema con esto?

d) ¿Tienen sugerencias?

13. ¿Qué les parece la creación de la Dirección General de Políticas de Género dentro del Ministerio de Seguridad? ¿Qué esperarían del trabajo de la DGPG?

#### **Ejes de indagación:**

\* Indagar acerca de sus percepciones sobre los cambios recientes más significativos

\* Indagar sus percepciones respecto de la incorporación de personal no policial al trabajo en las comisarías

\* Indagar actitudes sobre utilidad/eficacia de políticas actuales particulares

## Fichas aplicadas al personal Policial:

### Organización de las Naciones Unidas (ONU)

---

MARQUE CO UNA CRUZ (X)

1. Usted cree que sería bueno aumentar el tiempo de su trabajo dedicado a salir de la comisaría para establecer relaciones con la comunidad (escuelas, hospitales, ongs, jornadas)?

Sí ☐

No ☐

2. Usted cree que hacen falta más lugares seguros para dar refugio inmediato a víctimas de violencia?

Sí ☐

No ☐

3. En su opinión, funcionan en la práctica las medidas judiciales protectivas como la exclusión del hogar o perímetro de seguridad?

Sí ☐

No ☐

4. Usted cree que facilitaría su trabajo si las víctimas de violencia doméstica conocieran mejor sus derechos?

Sí ☐

No ☐

#### d. Encuestas

Cuestionario Nro:..... Hora:.....  
Estimada Sra./Sr.; queremos agradecer su buena predisposición para recibir nuestro cuestionario.  
Le comunicamos que no hay respuestas correctas o incorrectas para este cuestionario, sus opiniones son importantes para proyectar nuevas acciones que se dirijan hacia la mejora en la atención dentro de las Comisarías de la Mujer y la Familia.

**01.** Para empezar, ¿me podría decir su edad?.....

**02.** Anotar sexo: \* VARÓN \* MUJER

**03.** ¿Podría indicarme si tiene Ud. hijos ?  
\* SI **03a** ¿Cuántos? .....  
\* NO

**04.** ¿Es la primera vez que visita esta Comisaría?  
\* SI **04a** ¿Cuántas veces vino? .....  
\* NO

**05.** ¿Qué viene a buscar a la comisaría?  
\* Consejo legal  
\* Apoyo emocional  
\* Protección inmediata

**06.** ¿Quisiera agregar un comentario o sugerencia?  
.....  
.....  
.....  
.....

Muchas gracias por colaborar. Agosto de 2006

Zona:

**MARQUE con una X (cruz) en los espacios en blanco y COMPLETE la línea punteada**

#### e. Planillas para recolección de información

##### PLANILLA DE INFORMACIÓN BÁSICA

La presente planilla solicita información básica sobre las comisarías de la mujer. Debe completarse una planilla por comisaría. Si bien la planilla puede imprimirse y completarse a mano, recomendamos que sea completada en computadora.

Muchas gracias.

**1. Nombre, apellido y cargo/título de quien completa la planilla:**

.....

**2. Información general:**

Número de la Comisaría: .....Dirección: .....Localidad:.....

Teléfono:.....Correo Electrónico:.....

Desde cuando funciona la comisaría allí:.....

**3. Información sobre personal (incluir todo el personal que desempeña labores en la comisaría, policial e interdisciplinario, rentado o ad honorem):**

Parte A	Nombre y Apellido	Edad	Cargo	Función	Profesión (policía o interdisciplinario)	Horario en el que desempeña tareas
1						
2						
3						
4						
5						

Agregar más filas si es necesario.

Parte B	Posición Jerárquica. A quien reporta la persona.	Posición Jerárquica. Quienes reportan a esa persona.	Tipo de contrato (relación de dependencia, contratado, ad honorem)	Antigüedad en la comisaría (desde cuando está trabajando en esa comisaría)	Antigüedad en la policía (si corresponde)
1					
2					
3					
4					
5					

Agregar más filas si es necesario.



#### 4. Recursos materiales

Recurso	Cantidad	Descripción (modelo, si funciona bien, si es propio o prestado)	Desde cuándo se cuenta con el recurso	Fecha de última actualización del recurso
Líneas telefónicas				
Aparatos Telefónicos				
Computadoras				
Computadoras con Internet				
Tipo de conexión a Internet (banda ancha telefónica, módem con discado telefónico, internet por cable)				
Impresoras				
Automóviles oficiales (incluir con y sin identificación				
Fotocopiadora				
Otros (cd, video, tv, handy, etc)				
Fax				

Agregar más filas si es necesario.

### 5. Interacción con otras organizaciones

Identificar aquellas organizaciones con las que la comisaría tiene una relación y una frecuencia de trabajo. (Juzgado de paz, de menores, de familia, civil, penal, fiscalía, auxiliar fiscal, médico forense, comisaría de seguridad, ONG, Institutos de menores, asesor de menores, defensoría, hospital, municipio o dependencia municipal, escuela, comedor, organización comunitaria, parroquia, sala de salud, etc.)

Parte A	Nombre de la institución	Tipo de organización (juzgado, ONG, fiscalía, hospital, etc)	Dirección	Teléfono	¿Cómo se comunica con esa institución? (teléfono, mail, etc) Indicar si corresponde quien es la persona de la comisaría a cargo de la comunicación con la institución.
1					
2					
3					
4					
5					

Agregar más filas si es necesario.

Parte B	Persona de contacto (con quien la comisaría se comunica)	Teléfono de la persona de contacto	E mail de la persona de contacto	Motivo del contacto (solicitud recursos, solicitud información, derivación caso, atención caso, seguimiento caso, obligación legal, otro)	Frecuencia: MUY FRECUENTE (más de dos veces por semana), ALGO FRECUENTE (entre 1 y dos veces por semana) , POCO FRECUENTE (1 vez cada quince días) NADA FRECUENTE (menos de una vez por mes)
1					
2					
3					
4					
5					