

# Herramientas para el abordaje de la violencia de género desde los espacios institucionales

Dirección General de Políticas de Género  
Procuraduría de Investigaciones Administrativas



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

## **Herramientas para el abordaje de la violencia de género desde los espacios institucionales**

-----  
Dirección General de Políticas de Género

Directora: Romina Pzellinsky

Procuraduría de Investigaciones Administrativas

Fiscal: Sergio L. Rodríguez

Elaboración del material: Rodrigo Castro Romero, Laura Duarte y Romina Pzellinsky. Dirección General de Políticas de Género del MPF.

Aportes de Patricia Bustamante Quintero y Antonela Lenguitti, Procuraduría de Investigaciones Administrativas.

-----  
Diseño: Dirección de Comunicación Institucional de la Procuración General de la Nación.

Publicación: septiembre de 2019.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN ..... 5

¿QUÉ ES LA VIOLENCIA DE GÉNERO? ..... 7

    Tipos y modalidades de violencia regulados en la Ley 26.485 ..... 9

    Tipos de violencia contra las mujeres ..... 9

    Modalidades de violencia contra las mujeres ..... 11

¿QUÉ CARACTERÍSTICAS PRESENTA LA VIOLENCIA LABORAL CONTRA LAS MUJERES? ..... 15

    Consecuencias para la salud de las personas víctimas de violencia laboral ..... 16

    ¿Cómo se contiene, acompaña y orienta a una persona que está pasando por una  
    situación de violencia laboral? ..... 17

RECURSOS ..... 18

¿QUÉ CARACTERÍSTICAS PRESENTA LA VIOLENCIA DOMÉSTICA? ..... 19

    Posibles intervenciones ante diferentes situaciones ..... 22

    ¿Cómo se contiene, acompaña y orienta a una mujer que está pasando por una situación  
    de violencia doméstica? ..... 24

RECURSOS LOCALES. RUTA DE LA DENUNCIA..... 28

    Recursos ..... 28

    Ruta de la denuncia ..... 29

    Recursos del Ministerio Público Fiscal ..... 33

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA..... 34



## INTRODUCCIÓN

La violencia hacia las mujeres y personas LGBTI es una realidad en toda la sociedad producto del sistema patriarcal que genera jerarquías y desigualdades.

La Administración Pública Nacional no está exenta de dicho entorno. En la Procuraduría de Investigaciones Administrativas (en adelante, PIA) se reciben cada día múltiples actuaciones administrativas, principalmente comunicaciones de sumarios, en virtud del artículo 3 del Reglamento de Investigaciones Administrativas que establece el deber de poner en conocimiento a este organismo ante el inicio de todo sumario administrativo.

Considerando la responsabilidad que existe desde la función pública ante la violencia de género y teniendo en cuenta que en la mayoría de las actuaciones se trata de violencia hacia las mujeres, desde la PIA se tomó la decisión de comunicar directamente en el oficio que se libra a los organismos, la referencia a los compromisos internacionales asumidos por el Estado tanto en el marco del sistema de Naciones Unidas (Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres y su Protocolo Facultativo) como del interamericano (Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres) en pos de la prevención, sanción y erradicación de la violencia hacia las mujeres, dictando además diversas leyes nacionales en concordancia.

A partir de dichas respuestas, algunos organismos comenzaron a consultar a la PIA de qué modo proceder ante esos casos. De esta manera se tomó la decisión de elaborar el material que presentamos a continuación producto de las necesidades manifestadas por la PIA ante la Dirección General de Políticas de Género (en adelante, DGPG)<sup>1</sup>. El contenido describe las modalidades de violencia que con mayor frecuencia aparecen en los sumarios administrativos y que son el reflejo de lo que ocurre en las instituciones en general: la violencia

---

1. El presente material toma parte de los contenidos del Cuadernillo “Herramientas para la formación de promotoras y promotores territoriales en género. Material teórico y práctico”, Ministerio Público Fiscal de la Nación y Ministerio de Justicia y derechos Humanos de la Nación, 2018. Disponible en: <https://www.mpf.gob.ar/direccion-general-de-politicas-de-genero/files/2018/11/Herramientas-para-la-formacion-de-promotoras-y-promotores-territoriales-en-genero.pdf>

en los ámbitos laboral y doméstico. Luego, figuran algunas recomendaciones sobre la manera de intervenir ante dichas situaciones y recursos con los cuales articular o generar una derivación.

Esta articulación entre la PIA y la DGPG renueva una vez más el compromiso contra la violencia hacia las mujeres y personas LGBTI transversal en el Ministerio Público Fiscal.

## ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA DE GÉNERO?

La violencia de género es un fenómeno multicausal y complejo que atraviesa el entramado social y afecta severamente a las mujeres, niñas, niños y a las personas LGBTI. Se trata de una manifestación de las **relaciones de poder** históricamente desiguales entre varones y mujeres, pero que abarca también a aquellas personas a quienes se considera que desafían las normas de género.

Las raíces de la violencia de género se encuentran en la construcción de diferentes roles y comportamientos asignados social y culturalmente a las personas según el género al que pertenezcan. Así, se les asignan a las mujeres roles, comportamientos y características de menor prestigio: de ellas se espera que sean dulces, emocionales, y que cumplan el rol de madre y esposa en el espacio privado del hogar, con actitudes de cuidado, presencia y entrega absoluta. Por otro lado, de los varones se espera que sean fuertes, agresivos, racionales, cabeza de la familia y proveedores, desempeñándose en el ámbito público.

La violencia es, en muchos casos, una consecuencia de la creencia según la cual los hombres tienen “derecho a ciertos privilegios”, por ejemplo, a decidir cuándo y cómo tener una relación sexual o a avasallar física o psicológicamente a una mujer. Las costumbres sociales, tales como, alentar la conducta agresiva y reprimir la expresión de las emociones (por considerarse una cualidad “femenina”), resolver los conflictos con la fuerza física, asumir riesgos a cualquier costo, terminan “autorizando” el uso de la violencia y convalidando a los varones en una posición dominante en relación a las mujeres.

La violencia contra las mujeres no es un asunto privado (el famoso “no te metas”), es una **violación de los derechos humanos** y por lo tanto una cuestión de Estado.

En este sentido, el Estado está obligado a cumplir con las obligaciones internacionales que asumió oportunamente al ratificar la *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer* (CEDAW

por sus siglas en inglés) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (“Convención de Belém do Pará”) que constituyen los instrumentos jurídicos más importantes para la protección de los derechos humanos de las mujeres. La Convención de Belém do Pará, por ejemplo, establece que “toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado”. En tanto, pone como obligación para los Estados parte actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer (art. 7 inc. b). Por otra parte, la CEDAW reconoce y encomienda modificar los patrones socioculturales y las prácticas consuetudinarias que sostienen la discriminación y reafirman los estereotipos de mujeres y varones. Estas normas obligan a instituciones que forman parte del Estado a generar los cambios necesarios para alcanzar sus objetivos.

Por otro lado, en marzo de 2009, en nuestro país fue sancionada la **Ley N° 26.485 de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales**. Esta ley, entre otras cosas, establece obligaciones para el Estado, reconoce derechos a las mujeres y define tipos y modalidades de violencia.



---

## Tipos y modalidades de violencia regulados en la Ley 26.485

---

### Tipos de violencia contra las mujeres

Es importante señalar que si bien puede haber un tipo de violencia predominante, en los hechos concretos, generalmente sus diferentes formas aparecen de manera concomitante.



La que se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato/agresión que afecte su integridad física (empujones, puñetazos, golpes, quemaduras).



La que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación, aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia y sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización y cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.



Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso carnal, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

---

La que se dirige a ocasionar un daño en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de:



- a) La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes;
- b) La pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales;
- c) La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna;
- d) El control sobre los ingresos de la mujer. Recibir un salario más bajo que los varones por igual tarea.



La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos, transmite y reproduce dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad. Un ejemplo de este tipo de violencia es la que se observa en las publicidades de artículos de limpieza, de autos, etc.

## Modalidades de violencia contra las mujeres

Las modalidades son los ámbitos, los lugares donde se presentan los distintos tipos de violencia.

### DOMÉSTICA

Es aquella ejercida contra las mujeres por un integrante del grupo familiar, independientemente del espacio físico donde ésta ocurra, que dañe la dignidad, el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, la libertad, comprendiendo la libertad reproductiva y el derecho al pleno desarrollo de las mujeres. Se entiende por grupo familiar el originado en el parentesco sea por consanguinidad o por afinidad, el matrimonio, las uniones de hecho y las parejas o noviazgos. Incluye las relaciones vigentes o finalizadas, no siendo requisito la convivencia.

## **INSTITUCIONAL**

Es aquella realizada por las/los funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que las mujeres tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan los derechos previstos en la ley de protección integral. Quedan comprendidas, además, las que se ejercen en los partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil.

## **LABORAL**

Es aquella que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o la realización de test de embarazo. Constituye también violencia contra las mujeres en el ámbito laboral quebrantar el derecho de igual remuneración por igual tarea o función. Asimismo, incluye el hostigamiento psicológico en forma sistemática sobre una determinada trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral.

## **CONTRA LA LIBERTAD REPRODUCTIVA**

Cuando se vulnera el derecho de las mujeres a elegir libre y responsablemente el número de embarazos o el intervalo entre los nacimientos.

<b><u>OBSTÉTRICA</u></b>	Cometida por personal de la salud cuando se brinda maltrato antes, durante y/o después del parto o en la atención post aborto, y cuando se viola el secreto profesional.
<b><u>MEDIÁTICA</u></b>	Difusión de mensajes e imágenes estereotipadas por los medios de comunicación que promuevan directa o indirectamente la explotación de mujeres, difame, humille o atente contra la dignidad de aquellas, así como también las que reproducen una visión degradante de las mujeres, que legitiman la desigualdad de trato y generan discriminación y violencia.
<b><u>PÚBLICA<sup>2</sup></u></b>	Aquella ejercida contra las mujeres por una o más personas, en lugares públicos o de acceso público, como medios de transporte o centros comerciales, a través de conductas o expresiones verbales o no verbales, con connotación sexual, que afecten o dañen su dignidad, integridad, libertad, libre circulación o permanencia y/o generen un ambiente hostil u ofensivo.

**En este material nos centraremos en las características que presenta la violencia de género en los ámbitos laboral y doméstico.**

---

2. Incorporada mediante Ley N° 27.501 (BO 8/5/19).

Aspectos de la violencia doméstica y laboral.

Ambas modalidades de violencia tienen algunos aspectos en común:



## ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS PRESENTA LA VIOLENCIA LABORAL CONTRA LAS MUJERES?

La violencia laboral es una forma de abuso de poder cuyo propósito es el sometimiento o la exclusión de la trabajadora. La violencia laboral se manifiesta de diferentes formas:

La **agresión física** consiste en conductas dirigidas, directa o indirectamente, a ocasionar un daño físico sobre la trabajadora.

El **acoso sexual** se distingue por conductas o comentarios con connotación sexual no consentidos por quien los recibe. Puede presentarse por medio de la exigencia de un servicio sexual cuya aceptación o rechazo determine una decisión favorable o perjudicial para la persona acosada (chantaje). También puede manifestarse por medio de un ambiente de trabajo hostil que incluye chistes obscenos, miradas lascivas, comentarios inapropiados, por ejemplo, sobre la ropa de una mujer, o acerca de su aspecto físico. Todas estas conductas crean un entorno laboral intimidante, adverso o humillante.

El **acoso psicológico**, también llamado acoso moral, es el maltrato ejercido sobre una trabajadora con el objeto de desestabilizarla, aislarla, destruir su reputación, deteriorar su autoestima y disminuir su capacidad laboral. Se manifiesta a través de gestos, palabras, miradas, que atacan la dignidad y la integridad psicofísica de la persona. Son sucesos que parecen pequeños y sin importancia, pero que a través de la repetición y la sistematización se convierten en conductas violentas. El acoso puede manifestarse por medio del aislamiento, el control o la manipulación de la información, el abuso de las condiciones laborales; acciones y expresiones ofensivas dirigidas a atacar, herir y menospreciar a la trabajadora en sus sentimientos y emociones, denigrar la reputación y la categoría profesional, devaluando sus conocimientos, experiencia, esfuerzo; disminuir la importancia del rol desempeñado, quitándole injustificadamente responsabilidades o bien asignándole tareas inútiles, imposibles o inferiores a su categoría.

El desequilibrio de poder y la asimetría constituyen elementos básicos en la violencia laboral, pero no necesariamente vinculados a niveles de jerarquía, sino también considerando otros elementos como la capacidad psicológica de influencia y manipulación y la presión de grupo ejercida contra la trabajadora.

El ámbito laboral es un escenario donde se reproducen las desigualdades en la distribución de poder entre hombres y mujeres generando situaciones de tensión y violencia. El hostigamiento laboral y el acoso sexual en el trabajo son expresiones de la violencia de género muy extendidas en los espacios de trabajo.

Una situación se constituye en violenta, cuando se transforma en un fenómeno que se repite. Este tipo de situaciones se amplifican de manera progresiva a menos que una persona exterior intervenga enérgicamente.

---

### Consecuencias para la salud de las personas víctimas de violencia laboral

---

La gravedad de las consecuencias para la salud es proporcional a la intensidad y duración de la violencia. Es importante tener en consideración que el trabajo no sólo es el medio por el cual una trabajadora obtiene un salario, sino que el trabajo se constituye en un lugar donde se ponen en juego deseos, expectativas, proyecciones, relaciones, identificaciones, entre otros aspectos importantes para la constitución subjetiva.

Se pueden diferenciar trastornos en diferentes aspectos de la vida de las personas que sufren violencia laboral. A saber:

**Trastornos adaptativos:** el pensamiento vuelve una y otra vez sobre los hechos y sentimientos negativos vividos. Suele haber insomnio, falta de motivación, sensibilidad, soledad, fatiga e incapacidad para disfrutar de aquellas cosas que antes eran placenteras.

**Trastornos psicossomáticos:** cefaleas tensionales que conllevan falta de concentración, contracturas musculares,



reacciones dérmicas, problemas digestivos funcionales e hipertensión arterial.

**Trastornos por estrés post traumático:** temor a re-experimentar los sucesos vividos, síntomas persistentes de hipervigilancia, rabia e irritabilidad o anestesia emocional.

---

### ¿Cómo se contiene, acompaña y orienta a una persona que está pasando por una situación de violencia laboral?

---

- Es importante dar especial relevancia si la persona que sufre violencia laboral lo pone de manifiesto o, si presenciamos una situación, poder intervenir en el momento, acotando el maltrato.
- Tener presente que son situaciones de las cuales cuesta sobreponerse.
- Sugerirle de ser posible, que tome nota de las ofensas, hostigamientos y en caso de tener registro por escrito (notas, mails) donde se manifieste el maltrato y las provocaciones, los guarde. En general cuesta que las/os compañeras/os de trabajo puedan ser testigos, por miedo a represalias.
- Es importante conocer si la institución cuenta con algún espacio (áreas de género, de bienestar laboral, gremios, etc.) donde poder hablar de la problemática.
- En las instituciones, es importante construir estrategias de identificación y de prevención del acoso laboral al interior de los equipos de trabajo, así como actuar en red en caso de presentarse alguna situación con estas características.

Tener presente que en junio de 2019 entró en vigencia un Protocolo de actuación para la prevención, orientación abordaje y erradicación de la violencia de género en el ámbito laboral de la administración pública nacional. (Resol. de la Secretaría de Empleo Público 170/2019, accesible en: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/209546/20190612>)

## RECURSOS

Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral – Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Ámbito Laboral (CIOT) Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de La Nación.

Consultar por delegación CIOT en cada organismo.

**Teléfono CIOT central:** 5985-8600 int 6485 ó 5867

**Dirección:** Pte.R. Saenz Peña 511.

**Mail:** ciotcentral@modernización.gob.ar

Instituto Nacional Contra La Discriminación, El Racismo y La Xenofobia. INADI

Asesoramiento ante malos tratos laborales por discriminación.

**Teléfono:** 0800-999-2345 asesoramiento las 24 horas.

**Mail:** info@inadi.gob.ar

Oficina De Asesoramiento Sobre Violencia Laboral (OAVL) Ministerio de Producción y Trabajo.

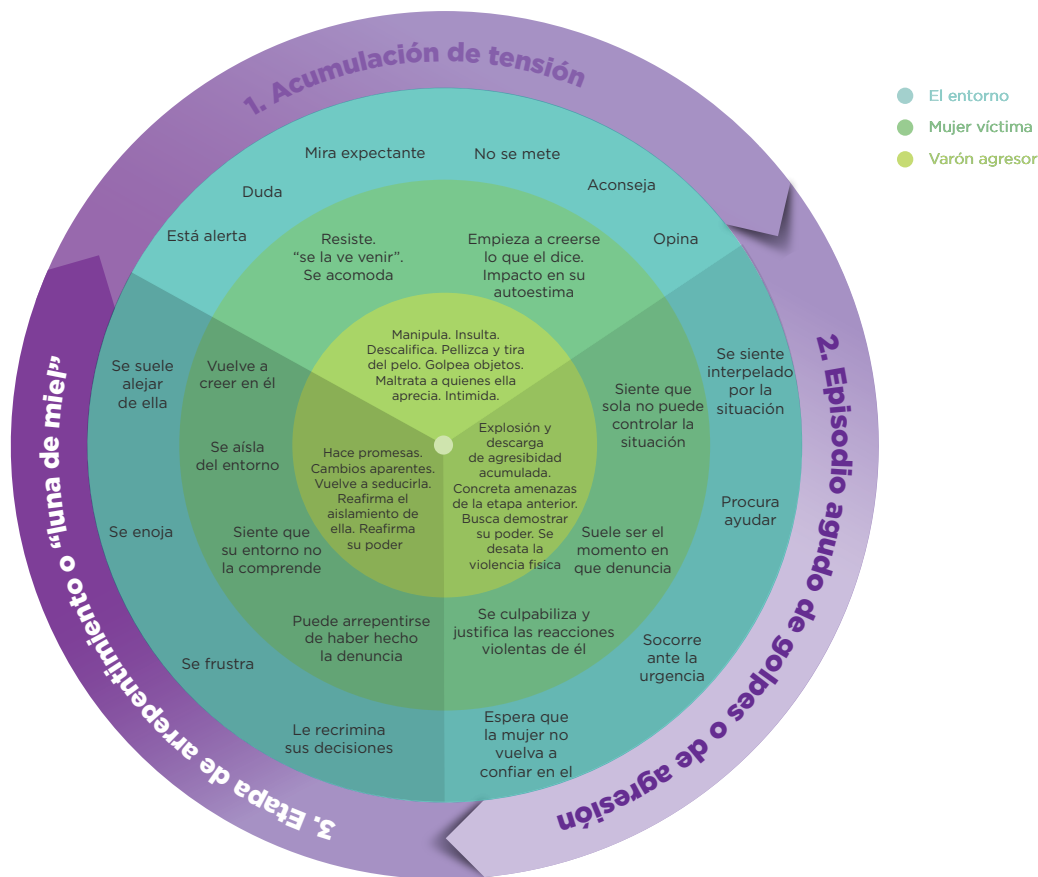
Atención de consultas sobre violencia laboral y asesoramiento en aspectos legales y en lo referente a la salud psicofísica. Intervención en el ámbito privado.

**Dirección:** Av. Leandro N. Alem 638, 7° piso, CABA.

**Teléfono:** 4310-5525 consultas y solicitud de turno.

# ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS PRESENTA LA VIOLENCIA DOMÉSTICA?

Se puede observar una dinámica cíclica que generalmente se repite y en la cual pueden reconocerse tres etapas: **Acumulación de tensión, Etapa de agresión y Arrepentimiento o “Luna de miel”**.



### 1. Etapa de tensión:

Durante esta etapa el varón acumula enojos y su ira va en aumento. Se burla, humilla y muchas veces ridiculiza a la mujer que intenta calmarlo y en varias ocasiones minimiza lo sucedido o justifica las agresiones. Se incrementa la agresividad del varón.

A medida que pasa el tiempo aumenta su irritabilidad. Cada vez son más cosas que desencadenan la fase de explosión.

Generalmente la mujer, con el paso del tiempo empieza a “creerse” todo lo que él le dice. Esto genera un impacto directo en su autoestima. Siente que no sirve para nada, que se merece el maltrato.

### 2. Etapa de agresión:

Implica la explosión y descarga de la agresividad acumulada sobre la víctima. El varón puede perder el control y agrede físicamente a la mujer. Se desata la violencia física. La mujer siente impotencia y dolor. Generalmente, a medida que pasa el tiempo estos episodios son más seguidos y más violentos.

**En general en estos momentos es cuando la mujer se acerca a pedir ayuda.**

### 3. Etapa de arrepentimiento o “luna de miel”:

En esta etapa se suspende la violencia. Generalmente hay un pedido de perdón y arrepentimiento por parte del agresor quien se comporta de manera cariñosa y promete que las cosas van a cambiar y no volverán a suscitarse episodios similares. La mujer cree en ese cambio.

A medida que pasa el tiempo esta fase dura menos tiempo. Los momentos de calma aparente son más cortos. En esta fase es cuando, generalmente, las mujeres se arrepienten de haber buscado ayuda o denunciado y no quieren continuar con el proceso judicial, esperanzadas por el cambio prometido.

## **⚠ EL CICLO DE LA VIOLENCIA NOS PERMITE VER QUE ANTES DE LA VIOLENCIA FÍSICA SE DIERON OTROS TIPOS DE VIOLENCIA**

Conocer y entender el ciclo de la violencia, le da a la mujer víctima más confianza en quien se acerca a hablar con ella; siente que es comprendida. Además, saber de la modalidad cíclica evita posibles frustraciones de quien acompaña. Por ejemplo, al anticipar que “la luna de miel” es una etapa del ciclo, evita posibles enojos con la mujer en caso de querer dar marcha atrás con la denuncia o retomar el vínculo con el agresor. Es de suma importancia valorar que haya podido acercarse a alguien a contar su situación. La intervención de una tercera persona, resulta fundamental para empezar a problematizar la violencia.

Poder escuchar a la mujer es lo más importante. Valorar que pueda hablar de lo que está atravesando, que se anime a contarlo más allá de la vergüenza que pueda sentir, que pueda descargar su angustia y confiar en la persona que la está escuchando.

## Posibles intervenciones ante diferentes situaciones

En caso de contactar a la mujer que está atravesando la situación de violencia, pueden ocurrir tres escenarios:

**1**

**La mujer no relata que está atravesando una situación de violencia, pero lo advertimos.**



- Lo primero y principal es mostrarse disponibles, escuchándola.
- Hacerle saber que no se encuentra sola y es comprendida.
- Se puede hablar con ella sobre otros temas para mantener el vínculo.

**2**

**Relata una situación de violencia, pero no quiere o no es momento aún para hacer una denuncia.**



- Escucharla y ofrecerle apoyo y contención.
- Transmitirle que es importante poner límite a la situación, informarle sobre sus derechos (vivir sin violencia, acceso a la salud, a la educación, a la vivienda, al trabajo).
- Intentar reconocer, de a poco, los distintos tipos de violencia con ella y los estereotipos que la atraviesan. Todo al tiempo de **ella**.
- Indagar sobre la red que tiene (amigas/os, vecinas/os, familiares, si participa en alguna organización o institución,).
- **Tener presentes los recursos para ofrecérselos**



**Públicos**

\*Patrocinio jurídico para víctimas de violencia.  
\*Asistencia psicológica.



**Comunitarios**

Espacios culturales, deportivos, comunitarios.

3

**Está decidida a hacer la denuncia**



Poder contarle como es el recorrido de la denuncia



**Se inicia una causa civil por violencia intrafamiliar.**



**Se inicia una causa en el fuero penal que corresponda según el delito, donde se llevarán adelante medidas para investigar los hechos.**



Medidas de protección para garantizar su integridad y la de hijas/os:

Ejemplo

- Prohibición de acercamiento y de contacto.
- Exclusión del hogar.
- Si tienen hijas/os, fijar cuota alimentaria provisoria.



Los principales delitos en los casos de violencia doméstica son: amenazas, lesiones, daños, abuso sexual, privación de la libertad, violación de las medidas de restricción.

---

## ¿Cómo se contiene, acompaña y orienta a una mujer que está pasando por una situación de violencia doméstica?

---

*Aquí se comparten algunas recomendaciones:*

- Es importante no actuar en solitario sino apoyarse en alguien de la institución.
- Siempre se deben respetar los sentimientos, tiempos y decisiones de la persona que atraviesa por una situación de violencia. Cada persona tiene sus propios tiempos, por eso no se la debe apresurar ni forzar a tomar decisiones.
- Es importante conocer los recursos existentes para recurrir ante situaciones de violencia.
- La oferta de un espacio de escucha para que la mujer pueda expresarse y sepa que no está sola. Algo que caracteriza a las mujeres víctimas de violencia es la baja autoestima, la dificultad de autovalerse y el aislamiento. Valorar su acercamiento es un primer paso para elevar la autoestima y mostrar que se puede salir adelante.



- La escucha debe ser respetuosa e informada, la de alguien que tiene conocimientos generales sobre la temática que se le plantea, para poder ayudar u orientar a la mujer que se encuentra atravesando la situación de violencia.
- En caso que la mujer quiera hacer la denuncia, se la debe orientar y en la medida de lo posible, explicar brevemente los pasos del proceso judicial.
- Si bien la entrevista es un espacio individual, es fundamental comprender que quien se acerca es parte de un escenario más amplio y por ello es importante conocer con qué referentes cuenta, de qué instituciones o espacios participa, qué hace en su tiempo libre, para poder lograr una mejor intervención, derivación o articulación.
- Tener presente que el rol que cumple la persona que acompaña es muy importante pero no puede sustituir a los centros especializados de atención.
- Reconocer si se trata de una emergencia o una urgencia para poder intervenir de manera adecuada.

## EMERGENCIA

Toda situación que requiera de auxilio inmediato por comprometer la vida, la libertad, la seguridad e integridad de la mujer que atraviesa la situación, así como de niñas, niños o adolescentes que allí se encuentren.

*Ante una emergencia, se llevan adelante acciones no planificadas, por ejemplo:*

- Si la mujer está lastimada producto de la violencia, ir al hospital o centro de salud más cercano y pedir un certificado de las lesiones.
- Si la mujer quiere hacer la denuncia por violencia doméstica puede ir a la Oficina de Violencia Doméstica (tener presente que la atención puede demorar un tiempo y por eso es recomendable dejar a las/os hijas/os al cuidado de alguien de confianza). También puede dirigirse al Centro de Justicia de la Mujer o llamar al 0800 33 347225 (FISCAL) o a la Línea 137. Ver “Recursos locales” en la página siguiente.
- Si el hecho a denunciar es fuera de la competencia de la CABA, las denuncias se realizan en la Comisaria de la Mujer correspondiente a cada jurisdicción.

## URGENCIA

Es aquella situación que se presenta y permite planificar las acciones a seguir y articular con los equipos especializados.

*En estos casos:*

- Es importante aconsejar a la mujer que prepare la documentación (DNI propio y de hijas/os, partidas de nacimiento, títulos de propiedad o bien que posea, medicinas habituales que utilice, libreta sanitaria, agenda de contactos y direcciones, llaves, dinero, etc.).

- Tener preparada una muda de ropa para ella y las/los hijas/os.
- Averiguar algún lugar donde pueda albergarse la mujer y las/los niñas/niños de manera transitoria.

**Todas las acciones deben llevarse a cabo con la total conformidad de la persona involucrada en la situación de violencia.**

Muchas veces se cree que la mujer siempre debe denunciar. Pero tal vez esa no sea su necesidad o su momento de hacerlo. Puede ser que desconozca los procedimientos para hacer la denuncia o tal vez no la realice por diferentes motivos:

- Depende económicamente del agresor.
- Miedo a nuevos hechos de violencia, a la manipulación y amenazas.
- Porque siente culpa y responsabilidad por lo sucedido.
- Teme que sus hijas/os lo extrañen y que la culpen de lo sucedido.

## RECURSOS LOCALES. RUTA DE LA DENUNCIA

---

### Recursos

---

#### En caso de emergencia:

En la CABA, **LINEA 137** las 24 hs. (Llamada gratuita) Brigada móvil de Atención a Víctimas de Violencia Familiar. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

#### Para hacer la denuncia:

En la CABA:

**Oficina de Violencia Doméstica (OVD).** Corte Suprema de Justicia de la Nación. Lavalle 1250, CABA. Denuncias las 24 hs, todos los días.

**Centro de Justicia de la Mujer.** Pedro de Mendoza 2689 de lunes a viernes de 8 a 20 horas. Denuncias por violencia doméstica y asistencia de los diversos organismos que allí confluyen: Ministerio Público Fiscal, Ministerio Público Tutelar, Ministerio Público de la Defensa, Oficina de la Mujer y Violencia Doméstica, Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano y Ministerio de Justicia y Seguridad, todos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**ATAJO. Dirección de Acceso a la Justicia.** Ministerio Público Fiscal de la Nación. Denuncias. Orientación. Derivaciones. Asesoría jurídica. Lunes a viernes de 9 a 15 hs. en los distintos puntos de atención o consulta a los teléfonos (011) 6089-9015/9034 en los mismos días y horarios.

**Ministerio Público Fiscal CABA.** Denuncia telefónica al 0800 33 347225 (FISCAL) o Denuncia en Línea <https://www.fiscalias.gob.ar/en-linea/> o por correo electrónico a [denuncias@fiscalias.gob.ar](mailto:denuncias@fiscalias.gob.ar).

#### Para recibir patrocinio jurídico gratuito:

**En la CABA. Defensoría General de la Nación. Patrocinio Jurídico Gratuito para Mujeres víctimas de violencia de género.** Paraná 426 1° piso, CABA, lunes a viernes de 9 a 16 hs. Teléfono: (011) 4370-6761.

## Para asesoramiento, orientación e información:

En todo el país:

— **Centros de Acceso a la Justicia (CAJ):** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Orientación. Derivaciones. Asesoría Jurídica.

— **LINEA 144** las 24 hs. (llamada gratuita). Información, orientación, asesoramiento y contención para las mujeres en situación de violencia. Instituto Nacional de las Mujeres.

— **LINEA 149** las 24 hs. (llamada gratuita) Asistencia, asesoramiento legal, acompañamiento psicológico. Centro Nacional de Asistencia a las Víctimas de Delitos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

## SI ESTÁ CONVENCIDA EN HACER LA DENUNCIA ES IMPORTANTE DERIVARLA AL LUGAR INDICADO.

Si es la primera vez que va a denunciar tiene que ir a la OVD o al Centro de Justicia de la Mujer. Será entrevistada por un equipo especializado y revisada para constatar lesiones, si las hubiere. Previendo que puede ser un procedimiento extenso, es conveniente sugerirle que lleve algo para comer y tomar y en lo posible que concurra sin sus hijas/os.

En caso que no tengan con quién dejarlas/os, en la Oficina de Violencia Doméstica funciona una juegoteca de 7 a 19 hs. Por último, es importante que lleve tanto sus documentos, como los de sus hijas/os.

---

## Ruta de la denuncia

---

Cuando la mujer denuncia, se inicia una causa civil y, si del relato surge un delito, se inicia una causa penal.

## Causa Civil

Se inicia una causa por violencia intrafamiliar. Se adoptan medidas de protección (exclusión del hogar, prohibición de acercamiento, otorgamiento del botón anti pánico y medidas provisorias: suspensión de régimen de comunicación y se fija cuota alimentaria provisorio).

Estas medidas son por un tiempo determinado (90 días por ejemplo) y pueden extenderse y renovarse en caso de ser necesario. Para la renovación y para cualquier otra presentación posterior, es necesario contar con patrocinio jurídico.

Es importante que la mujer lleve con ella la copia de la orden de protección y avisar en el juzgado en caso que el agresor no la cumpla.

## Causa Penal

Si del relato surge la comisión de algún delito, se inicia una causa en el fuero penal que corresponda (Nacional o de CABA) según el delito, donde se llevarán adelante medidas para investigar lo sucedido. Allí la citarán a prestar declaración testimonial, también la pueden citar para realizarle alguna pericia, etc.

### **La ley 26.485 reconoce los siguientes derechos a las mujeres en cualquier procedimiento judicial o administrativo:**

- Recibir un trato digno que evite revictimización.
- Contar con un/a abogado/a que la represente de manera gratuita en las causas civiles.
- Ser oída personalmente por el juez/a y por la autoridad administrativa competente y que se tome en cuenta tu opinión.
- Participar del procedimiento y ser informada acerca del estado de la causa judicial.

- Recibir protección judicial urgente y preventiva cuando se encuentren amenazados o vulnerados sus derechos.
- Oponerse a la realización de inspecciones sobre su cuerpo por fuera del estricto marco de la orden judicial.
- Ser acompañada por alguien de su confianza en los peritajes y que sean realizados por personal profesional especializado y formado con perspectiva de género.

También en el año 2017 se sancionó la **ley 27.372** de derechos y garantías de las personas víctimas de delitos que establece tres principios rectores: **rápida intervención, enfoque diferencial y no revictimización**. En relación al enfoque diferencial la ley establece que las medidas deben adoptarse de acuerdo al grado de vulnerabilidad de las víctimas en razón de: su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad o cualquier otra causa análoga. en tales situaciones se deberá dispensar una atención especializada.

Las víctimas tienen los siguientes derechos:

- a recibir un trato digno y respetuoso durante el procedimiento;
- a solicitar medidas de protección para su seguridad, la de sus familiares y la de los testigos que declaren en su interés;
- a recibir asistencia especializada en pos de su recuperación psíquica, física y social;
- a ser informada sobre sus derechos cuando realice la denuncia o en su primera intervención en el procedimiento;
- a examinar documentos, actuaciones y a ser informada sobre el estado del proceso y la situación del imputado;
- a ser notificada de las resoluciones que puedan afectar su derecho a ser escuchada.

**Para tener en cuenta y poder transmitirlo a la mujer:**

- La denuncia no exige ninguna forma en particular, ni es necesario contar con un/a abogado/a.
- La mujer tiene derecho a que se reciba la denuncia en un ámbito cómodo, donde no haya otras personas presentes, y que sea escuchada por una mujer, si eso le genera mayor confianza.
- Tiene derecho a saber qué fiscalía y juzgado van a intervenir en su denuncia.
- Es fundamental que relate con la mayor precisión posible los hechos de los que fue o es víctima: desde cuándo le sucede, si es la primera vez, en qué lugares ocurrió, de qué forma la agredió, los nombres de los/las posibles testigos, si ya denunció alguna vez, si convive con el agresor, si el agresor tiene armas en su poder.
- Todas las informaciones resultan importantes para la investigación y son necesarias para que las autoridades comprendan cuál es el riesgo al que está expuesta y se adopten medidas para protegerla.
- Si siente miedo y cree que puede sufrir nuevas agresiones, en el mismo momento en que se presenta la denuncia puede solicitar medidas de protección de manera preventiva y urgente que serán, luego, ordenadas por un/a juez/a.




## Recursos del Ministerio Público Fiscal

El Ministerio Público Fiscal de la Nación trabaja por el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia.

<b>VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES</b>	<p>La <b>Unidad Fiscal Especializada en Violencia contra las Mujeres</b> interviene en los casos de violencia de género de alta gravedad o riesgo para las víctimas y trabaja en el diseño e implementación de estrategias y herramientas para prevenir y perseguir estas violencias y los delitos asociados.</p> <p><b>Contacto:</b> Tte. Gral. J. Domingo Perón 667, Piso 2° - Ciudad Autónoma de Buenos Aires (011) 6089 9074/9089 9259   ufem@mpf.gov.ar</p> <p>La <b>Dirección General de Políticas de Género</b> brinda asesoramiento y asistencia técnica sobre cuestiones de género a las diferentes áreas del Ministerio Público Fiscal y desarrolla acciones de formación para facilitar el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia y para que las investigaciones y causas judiciales contemplen un enfoque de género y disminuyan la revictimización.</p> <p><b>Contacto:</b> Tte. Gral. J. Domingo Perón 667, Piso 3° - Ciudad Autónoma de Buenos Aires (011) 6089 9159   direcciongenero@mpf.gov.ar</p>
<b>ACOMPañAMIENTO A VÍCTIMAS</b>	<p>La <b>Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas</b> orienta y acompaña durante todo el proceso penal para garantizar la participación de las víctimas.</p> <p>El Programa Especial de Atención a Víctimas de Violencia de Género de la DOVIC brinda contención, asistencia y orientación legal, psicológica y social a través de su equipo de profesionales.</p> <p><b>Contacto:</b> Tte. Gral. J. D. Perón 671, Planta Baja - Ciudad Autónoma de Buenos Aires (011) 6089 9114/9135/9378   dovic@mpf.gov.ar</p>
<b>ACCESO COMUNITARIO A LA JUSTICIA</b>	<p>La <b>Dirección General de Acceso a la Justicia</b> facilita la participación de las personas en el sistema de administración de justicia. Coordina el trabajo de las Agencias Territoriales de Acceso Comunitario a la Justicia para acercar a las fiscalías y a los organismos públicos con las necesidades jurídicas de la comunidad.</p> <p><b>Contacto:</b> Tte. Gral. J. Domingo Perón 667, Piso 1° - Ciudad Autónoma de Buenos Aires (011) 6089 9081/9089/9101   atajo@mpf.gov.ar</p>

Para mayor información: [www.mpf.gov.ar](http://www.mpf.gov.ar) - [www.fiscales.gob.ar](http://www.fiscales.gob.ar)

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas (DOVIC). **Guía práctica sobre la ley de derechos y garantías de las personas víctimas de delitos –Ley N° 27.372**, Ministerio Público Fiscal de la Nación, 2018.(<https://www.mpf.gob.ar/dovic/files/2019/10/Guia-Practica-sobre-la-Ley-de-Derechos-y-Garantias-de-las-Personas-Victimas-de-Delitos-1-1-1.pdf>) 

Hirigoyen, Marie-France. **El Acoso Moral en el Trabajo**. Paidós. Buenos Aires, 2001.

Hirigoyen, Marie-France. **El Acoso Moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana**. Paidós. Buenos Aires, 2007.

Oficina de asesoramiento sobre violencia laboral (OAVL). **Manual de concientización y prevención sobre la violencia laboral en las organizaciones empresariales**. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, 2016.

Oficina Internacional del Trabajo (OIT). **Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo**. Conferencia Internacional del Trabajo, 107ª reunión, Ginebra, 2018.

Torrent, Albert Maríné, **Acoso moral en el trabajo**. Revista Temas de psicoanálisis. Núm. 14 – Sociedad Española de Psicoanálisis (SEP), Julio 2017.

Velázquez, Susana, et al. Vanesa Ferrazuolo, coord. **Prevención de la violencia laboral**. 1<sup>era</sup> edición. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Jusbaies, 2017.



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

**MINISTERIO PÚBLICO FISCAL | PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN**  
Av. de Mayo 760 (C1084AAP) | Tel.: (54-11) 4338-4300 | CABA - ARGENTINA  
[www.mpf.gob.ar](http://www.mpf.gob.ar) | [www.fiscales.gob.ar](http://www.fiscales.gob.ar)