

PROTOCOS DE ACTUACIÓN

LEY DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES N° 12.569
de **Violencia Familiar**

Para la atención de las víctimas de **violencia familiar**



GOB. DANIEL SCIOLI BUENOS AIRES SEGURIDAD

Buenos Aires
LA PROVINCIA



Ministerio de
Justicia y Seguridad

Ministerio de
**Jefatura de Gabinete
de Ministros**



Dirección editorial

Dra. Gimol Pinto, Especialista en Protección a la Infancia y Adolescencia de UNICEF

Coordinadora del Proyecto

Lic. Érika Roffler

© Dirección General de Coordinación de Políticas de Género
Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires
Octubre de 2011

Protocolos de Actuación. Para la atención de las víctimas de violencia familiar.
44 págs.; 22x15 cms.

Impreso en Argentina
Primera edición, Octubre de 2011
1000 ejemplares

Fortalecimiento de instituciones para la prevención y erradicación de la violencia familiar en la Provincia de Buenos Aires en el marco del Acuerdo de Cooperación para el Programa de UNICEF en Argentina con la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Provincia de Buenos Aires

Mediación Comunicacional Lic. Teresita Vargas, Lic. Paula Chinellato

Ilustraciones, diseño de portada e interiores Ernesto Dell'Armi

Colaboración y corrección de textos Mg. Carol Abousleiman

Se autoriza la reproducción total o parcial de los textos aquí publicados, siempre y cuando no sean alterados, se asignen los créditos correspondientes y no sean utilizados con fines comerciales.



www.grupopharos.org.ar

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)

buenosaires@unicef.org

www.unicef.org.ar

Autoridades de la Provincia de Buenos Aires

Dn. Daniel Osvaldo SCIOLI
Gobernador de la Provincia de Buenos Aires

Ministerio de Jefatura de Gabinete y Gobierno

Lic. Alberto PÉREZ
Ministro de Jefatura de Gabinete de Ministros

Lic. Martín M. COSENTINO MORETÓ
Subsecretario de Relaciones Institucionales

Ministerio de Justicia y Seguridad

Dr. Ricardo CASAL
Ministro de Justicia y Seguridad

Lic. Silvia LA RUFFA
Directora General de Coordinación de Políticas de Género

Autoridades de UNICEF

Dr. Andrés FRANCO
Representante de UNICEF Argentina

Dr. Ennio CUFINO
Representante Adjunto



ÍNDICE

	pág.
Prólogo a cargo del Ministro de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Ricardo Casal, “Erradiquemos juntos la discriminación y la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes”.	5
Presentación a cargo del Representante de UNICEF en Argentina, Dr. Andrés Franco, “La efectiva protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia desde un abordaje intersectorial”.	7
Introducción a cargo de la Directora General de Coordinación de Políticas de Género del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, Lic. Silvia La Ruffa, “Trabajar para una sociedad libre de violencia es caminar hacia una sociedad más equitativa”.	8
PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN	
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL POLICIAL DE LAS COMISARÍAS DE LA MUJER Y LA FAMILIA Y DE LOS PROFESIONALES DE LOS EQUIPOS INTERDISCIPLINARIOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR. ÁMBITO DE APLICACIÓN	15
Competencia. Procedimiento. Recepción en la Guardia. Formulación de Denuncia. Asistencia Médica. Derivación. Conocimiento. Estadísticas	
PROTOCOLO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS INTERDISCIPLINARIOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR	23
Ámbito de aplicación. Competencia. Misión	
FUNCIONES	25
Funciones específicas	
a) Asesoramiento Legal	
b) Asistencia Social	
c) Asistencia Psicológica	
Funciones comunes	
RESOLUCIÓN N° 982/10. PROTOCOLO DE APLICACIÓN PARA LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS O CARGA INVERSA QUE INVOLUCREN CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR INGRESADOS AL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PROVINCIAL	29
ANEXO I. Protocolo para llamadas telefónicas o carga inversa que involucren casos de violencia familiar ingresados al sistema de atención de emergencias provincial	33
1. Ámbito de aplicación	
2. Procedimiento	
ANEXO A. Directivas para el abordaje de eventos de violencia familiar	35
ANEXO II. Directivas para el abordaje de eventos de violencia familiar	36
ANEXO III. Especificaciones técnicas	40



Erradiquemos juntos la discriminación y la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes.

La lucha por la igualdad de trato y oportunidades ha sido una característica del mundo moderno. Sin embargo, en los albores del Siglo XXI la tan anhelada igualdad es todavía un proyecto en construcción. Dentro de esta lucha, los movimientos de mujeres han hecho un invaluable aporte en la consecución de mayores niveles de igualdad.

Así, la conquista del voto femenino significó transformar en realidad el sufragio “universal”. Las leyes que establecen cuotas en la conformación de listas para cargos electivos han traído mayor participación de la mujer y otros colectivos históricamente minoritarios en el mundo político y sindical, permitiendo la construcción de una agenda pública que diera cuenta de las problemáticas de las mujeres y los obstáculos existentes para ejercer efectivamente sus derechos.

Estas inequidades son producto de una construcción social y cultural en la que las mujeres ocupan un lugar de subordinación y sumisión que justifica cualquier medio con tal de garantizar ese esquema de poder. Así la violencia contra las mujeres o violencia de género es un fenómeno socialmente aceptado que sólo recientemente ha sido incluido como problema social y público y no como una problemática del ámbito familiar o privado en la que el Estado no tiene nada que hacer. Resulta fundamental abordar la violencia contra las mujeres adultas porque ésta es la madre de las violencias que sufren niños, niñas y adolescentes en sus hogares o ámbitos de pertenencia. Violencia invisibilizada contra la que es necesario sumar todos los esfuerzos.

La reducción de la violencia, en todas sus formas, es un eje central de la política de seguridad que implementa el Gobernador Daniel Scioli y entender la perspectiva de género es un primer paso hacia la prevención de la violencia así como la asistencia de sus víctimas. Desde el Ministerio de Justicia y Seguridad estamos comprometidos con esta tarea y el personal de las Policías de la Provincia de Buenos Aires tiene un rol fundamental en su trato permanente y cotidiano con la comunidad.

Las Comisarías de la Mujer y la Familia y las Oficinas de Atención a las Víctimas de Violencia de Género deben ser espacios que promuevan un abordaje integral de la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes y ámbitos donde se trabaje también en prevención.

Por ello, celebro este convenio realizado entre la Jefatura de Gabinete de Ministros y UNICEF que ha permitido al Ministerio de Justicia y Seguridad profundizar sus líneas de acción en materia de capacitación permanente de sus recursos humanos y contar con un material muy importante para la tarea diaria.

Dr. Ricardo Casal
Ministro de Justicia y Seguridad
Provincia de Buenos Aires

La efectiva protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia desde un abordaje intersectorial.

Desde UNICEF trabajamos en conjunto con las autoridades locales para lograr una mayor y mejor protección a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia y maltrato, desde el fortalecimiento de las capacidades institucionales de diversos sectores, y el apoyo a la implementación de las reformas jurídicas e institucionales que han sido desarrolladas por la Provincia de Buenos Aires.

Para lograr la efectiva protección de los derechos de niños y niñas víctimas de violencia es fundamental el abordaje intersectorial y capilar al interior de las instituciones, y de los distintos actores que conforman los diversos engranajes del sistema de protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia. En este sistema de protección con base local, el rol de las fuerzas de seguridad es clave, desde las competencias de prevención, atención y asistencia integral a las víctimas.

En este contexto, la Jefatura de Gabinete de Ministros, el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires y UNICEF hemos desarrollado una serie de instrumentos de contenido informativo y pedagógico que intentan achicar la brecha entre la norma y la práctica, para que las fuerzas de seguridad especializadas cuenten con mejores herramientas que les permitan en terreno, en articulación con los actores fundamentales del sistema de protección, lograr la efectiva protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia y asistencia integral.

Dr. Andrés Franco
Representante de UNICEF en Argentina

Trabajar para una sociedad libre de violencia es caminar hacia una sociedad más equitativa.

La Dirección General de Coordinación de Políticas de Género del Ministerio de Justicia y Seguridad, a cargo del Ministro Dr. Ricardo Casal, desarrolla acciones para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres y asistir a sus víctimas.

Gran parte de sus estrategias son puestas en marcha a través de las Comisarías de la Mujer y la Familia (CMF) que se extienden por todo el territorio de la Provincia de Buenos Aires. Estas comisarías reciben denuncias las 24 horas del día los 365 días del año por parte de personal policial específicamente calificado y cuentan con un equipo de profesionales interdisciplinario integrado por un/a abogado/a, un/a psicólogo/a y un/a trabajador/a social. Al 31 de diciembre de 2011 contaremos con 50 CMF.

La Dirección General de Coordinación de Políticas de Género cuenta también con unidades descentralizadas: las Oficinas de Atención a Víctimas de Violencia de Género que coordinan con los equipos interdisciplinarios de la CMF más cercana a cada caso que se atiende.

Asimismo, la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género establece lazos fuertes con la comunidad tanto mediante la participación en las mesas locales contra la violencia familiar como brindando información y capacitación tendiente a erradicar la violencia de género.

La problemática de las mujeres, la protección integral de niños, niñas y adolescentes y la garantía del ejercicio de sus derechos, es un desafío fundamental del Siglo XXI. La política criminal de un Estado no puede desconocer el problema de la violencia hacia la mujer, como producto de una construcción cultural en la que uno de los sexos domina al otro; tampoco puede ignorar la violencia ejercida sobre los niños, las niñas y las/os adolescentes. Es en este contexto que se vuelve imperioso contar con estrategias y recursos para empoderar a las mujeres, fortalecerlas en sus ámbitos familiares, acompañarlas en los procesos de denuncias y garantizarles, a la vez, integridad física, psíquica y económica en los casos que sean necesarios. Asimismo resulta fundamental generar mecanismos que garanticen la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género trabajamos cotidianamente en la construcción de una sociedad libre de violencia y estamos convencidos y convencidos que las acciones de capacitación y sensibilización que estamos desarrollando junto con las publicaciones que hoy presentamos constituirán un aporte en este camino.

La serie de materiales está integrada por dos cuadernillos vinculados a las políticas de protección y promoción de derechos de las mujeres, los niños, niñas y adolescentes; cuatro publicaciones sobre la normativa vinculada a estas políticas y los protocolos de actuación para la atención a las víctimas de violencia familiar y cuatro folletos informativos sobre el círculo de la violencia, la trata de personas, el abuso infantil y los noviazgos violentos.

Agradezco la colaboración y el compromiso permanente de todo el personal de esta Dirección en construir una sociedad libre de violencia.

Lic. Silvia La Ruffa
Directora General
Dirección General de Coordinación De Políticas de Género
Ministerio de Justicia y Seguridad

PROCOLOS DE ACTUACIÓN

Los Protocolos que aquí se presentan se enmarcan dentro de la Ley de la Provincia de Buenos Aires N° 12569 de Violencia familiar y refieren a un conjunto de procedimientos específicos para la atención de las víctimas de violencia familiar. Los mismos serán de aplicación en el ámbito de actuación de las Comisarías de la Mujer y la Familia y para los profesionales de los equipos interdisciplinarios.

El Protocolo de actuación del personal policial de las Comisarías de la Mujer y la Familia y de los profesionales de los equipos interdisciplinarios para la atención de las víctimas de violencia familiar ámbito de aplicación define la **competencia, el procedimiento, la recepción en la guardia, la formulación de la denuncia, la asistencia médica, la derivación, el conocimiento y las estadísticas.**

El Protocolo de Organización y funcionamiento de los equipos interdisciplinarios para la atención de las víctimas de violencia familiar **delimita que el ámbito de aplicación será para los equipos interdisciplinarios dependientes de la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género, que funcionan en las Comisarías de la Mujer y la Familia, señala su competencia y sus funciones específicas y comunes.**

Por último se presenta la Resolución N° 982/10 que define el Protocolo de aplicación para las llamadas telefónicas o carga inversa que involucren casos de violencia familiar ingresados al sistema de atención de emergencias provincial.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL POLICIAL
DE LAS COMISARÍAS DE LA MUJER Y LA FAMILIA
Y DE LOS PROFESIONALES DE LOS EQUIPOS
INTERDISCIPLINARIOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR
ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente protocolo será de aplicación en el ámbito actuación de las Comisarías de la Mujer y la Familia.

COMPETENCIA

Violencia Familiar. Toda acción, omisión, abuso, que afecte la integridad física, psíquica, moral, sexual y/o la libertad de una persona en el ámbito del grupo familiar, aunque no configure delito. Se entiende por grupo familiar al originado en el matrimonio o en las uniones de hecho, incluyendo a los ascendientes, descendientes, colaterales y/o consanguíneos y a convivientes o descendientes directos de algunos de ellos, a la persona con quien tenga o haya tenido relación de noviazgo o pareja o con quien estuvo vinculado por matrimonio o unión de hecho.

PROCEDIMIENTO

Recepción en la Guardia

Recibir y atender a la víctima/denunciante cordialmente, presentarse con nombre, apellido y jerarquía, y preguntarle cuál es el motivo de su concurrencia.

Evaluar si es una situación de riesgo y urgencia. En su caso, informar de inmediato al equipo interdisciplinario para que éste efectúe la atención y contención de la víctima previa a la formulación de la denuncia. Requerir a los/las coordinadores/as zonales se convoque a los profesionales del equipo interdisciplinario en caso de encontrarse ausentes.

Adoptar las medidas necesarias, para evitar el contacto de la víctima con el presunto agresor, si éste se presentara en la Dependencia.

Formulación de Denuncia

Garantizar a quienes aparezcan como víctimas sus derechos y facultades conforme al artículo 83 del Código Procesal Penal de la Provincia de Buenos Aires **(A)**, al artículo 1° de la Ley 12.569, al artículo 15° del Decreto Reglamentario 2875 **(B)**, y al artículo 5° de la Ley 12.569 **(C)**

(A) Artículo 83 del Código Procesal Penal de la Provincia de Buenos Aires: “Derechos y Facultades.-

Se

1) Garantizará a quienes aparezcan como víctimas los siguientes derechos y facultades:

A recibir un trato digno y respetuoso;

A la documentación clara, precisa y exhaustiva de las lesiones o daños.

2) Garantizar a quienes aparezcan como denunciantes sus derechos y facultades conforme al artículo 4° y 6° de la Ley 12.569 **(D)**.

3) Consignar nombre completo del denunciante, documento de identidad, nacionalidad, estado civil, domicilio, ocupación, nombre del padre y apellido y nombre de la madre, teléfono de contacto, que se afirman sufridos por causa del hecho de la investigación;

A obtener información sobre la marcha del procedimiento y el resultado de la investigación, debiendo anoticiársele la fecha, hora y lugar del juicio, así como la sentencia final cuando no concurriera a la audiencia de debate;

A que se hagan mínimas las molestias que deban irrogársele con motivo del procedimiento;

A la salvaguarda de su intimidad en la medida compatible con el procedimiento regulado por este Código;

A la protección de su seguridad, la de sus familiares y la de los testigos que depongan en su interés, preservándolos de intimidaciones o represalias, sobre todo si se trata de una investigación referida a actos de delincuencia organizada; 7 – A requerir el inmediato reintegro de los efectos sustraídos y el cese del estado antijurídico producido por el hecho investigado en las cosas o efectos de su pertenencia, cuando ello corresponda según las disposiciones de este Código; 8 - A procurar la revisión, ante el Fiscal de Cámara Departamental, de la desestimación de la denuncia o el archivo; 9 – A reclamar por demora o ineficiencia en la investigación ante el superior inmediato del Agente Fiscal interviniente. En los procesos por lesiones dolosas, cuando la convivencia entre víctima y victimario haga presumir la reiteración de hechos del mismo carácter, el Juez de Garantías podrá disponer como medida cautelar, la exclusión o la prohibición del ingreso al hogar. Una vez cesadas las razones que motivaran fundamentalmente la adopción de la medida, se podrá requerir su inmediato levantamiento.

(B) Habida cuenta que la Ley Provincial N° 12.569 define a la violencia familiar como *“toda acción, omisión, abuso que afecte la integridad física, psíquica, moral, sexual y/o libertad de una persona en el ámbito del grupo familiar, aunque no configure delito”*, se deberá hacer saber a la víctima de violencia familiar que en el ámbito de los Juzgados de Familia y de Paz, cuentan -de carecer recursos- con la asistencia jurídica gratuita de las Defensorías Oficiales a los fines de instar el correspondiente proceso judicial. En cuanto a esto respecta, nótese lo prescripto por el artículo 5° del Decreto Reglamentario 2875 *“Para formular la denuncia no se requerirá Asistencia Letrada obligatoria. Sin perjuicio de ello, una vez instada la acción y de modo inmediato se garantizará a los pretensos accionantes, la debida asistencia jurídica de modo gratuito, ya sea a través de las Defensorías Oficiales o aquellos letrados que brindan atención comunitaria en algún organismo de la Red Provincial.”*

(C) Artículo 5, Ley Provincial N° 12.569 *“Los menores de edad y/o incapaces víctimas de violencia familiar, podrán directamente poner en conocimiento de los hechos al Juez o Tribunal, al Ministerio Público o la autoridad pública con competencia en la materia, a los fines de requerir la interposición de las acciones legales correspondientes.”*

(D) Artículo 4°, Ley Provincial 12.569, *“Cuando las víctimas fueran menores de edad, incapaces, ancianos o discapacitados que se encuentren imposibilitados de accionar por sí mismo, estarán obligados hacerlo sus representantes legales, los obligados por alimentos y/o el Ministerio Público, como así también quienes se desempeñan en organismos asistenciales, educativos, de salud y de justicia y en general, quienes desde el ámbito público o privado tomen conocimiento de situaciones de violencia familiar o tengan sospechas serias de que puedan existir. La denuncia deberá formularse inmediatamente”*

Artículo 6°, Ley Provincial 12.569, *“Se guardará reserva de identidad del denunciante cuando éste así lo requiriese.”* relación que une a la víctima con el denunciado, componentes del grupo familiar; trabajo que ejerce cada uno de ellos y medios económicos.

4) Requerir el relato claro y pormenorizado de los hechos, indicando circunstancias de modo, tiempo y lugar; antecedentes inmediatos a la

agresión, dinámica de la misma, instrumentos o medios utilizados en la agresión y resultados de la misma, y plasmarlo en la denuncia.

5) Indicar si ocurrieron agresiones o maltratos anteriores y si fueron denunciados o no.

6) Consignar si hubo testigos presenciales, o bien de referencia.

7) Consultar a la víctima si desea que se comuniquen la situación a un familiar, amigo/a, con el fin de acercarse a la Comisaría para brindarle acompañamiento y contención.

8) Evaluar la situación a la luz de lo preceptuado por el artículo 72 último párrafo del Código Penal y por el artículo 4° de la Ley Provincial 12.5695, y de corresponder formar la causa de oficio.

9) Notificar inmediatamente a la Fiscalía en Turno; de resultar un niño/a o adolescente autor de un ilícito informar al Juzgado de Responsabilidad Penal Juvenil; de resultar víctima de los hechos denunciados niños/as o adolescentes hacer saber de su situación a los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos, y ejecutar las directivas emanadas de los mismos, el adelanto será telefónico.

10) Si la víctima no pretende formular denuncia, y no corresponde actuar de oficio, se le brindarán los datos, días y horarios de atención de los profesionales integrantes de los equipos Interdisciplinarios; se le facilitará un teléfono de contacto que permita la atención inmediata y personalizada del personal de la Comisaría, como también la dirección de la página Web, para que la persona tenga a su alcance información de utilidad; se le informará sobre otras instituciones zonales que asistan problemáticas familiares.

Asistencia Médica

Si la víctima presenta lesiones, o bien fue víctima de delitos contra la integridad sexual deberá ser acompañada al Cuerpo Médico para que un médico legista califique las lesiones producidas.

(5) Con relación a los hechos delictivos de instancia privada que afectan a niños o incapaces que carecen de representantes legales, o cuando son estos últimos los autores, se procederá conforme al artículo 72, último párrafo, Código Penal,“(…) se procederá de oficio cuando el delito fuere cometido contra un menor que no tenga padres, tutor ni guardador, o que lo fuere por uno de sus ascendientes, tutor o guardador (...)”.Ver nota N° 4.

Derivación

Derivar al equipo interdisciplinario para que reciba asistencia. Fuera del horario en que el equipo interdisciplinario se encuentra presente, se brindarán los datos, días y horarios de atención de los profesionales integrantes de los equipos interdisciplinarios; se le facilitará un teléfono de contacto que permita la atención inmediata y personalizada del personal de la Comisaría.

Si la víctima se niega a la asistencia del servicio social, se dejará por escrito constancia de su renuncia. Se le hará saber que cuenta con el Centro de Asistencia a la Víctima del Tribunal que por Departamento Judicial corresponda. Se le brindará el material informativo de la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género; se le brindarán los datos, días y horarios de atención de los profesionales integrantes de los equipos interdisciplinarios; se le facilitará un teléfono de contacto que permita la atención inmediata y personalizada del personal de la Comisaría, como también la dirección de la página Web, para que la persona tenga a su alcance información de utilidad; se le informará sobre otras instituciones zonales que asistan problemáticas familiares.

Conocimiento

Producidas las actuaciones, en el término de 24 horas se deberá elevar copia de las mismas a la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género.

Las responsables de cada dependencia deberán arbitrar los medios necesarios a fin de comunicar al/la Coordinador/a Zonal los casos que reciba en el ámbito de unidad policial a su cargo.

Se deberán adelantar telefónicamente a la Directora General de Coordinación de Políticas de Género en el acto sobre los hechos y en los supuestos

que a continuación se detallan:

Abuso sexual y violencia familiar: casos aberrantes y/o que puedan tener amplia trascendencia pública y/o que puedan provocar conmoción vecinal y/o pueblada; trata de personas: en todos los casos; y casos en los que se encuentre involucrado personal policial.

Estadísticas

Presentar mensualmente ante la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género estadísticas de las denuncias formuladas ante la cada una de las Comisaría de la Mujer y la Familia conforme “Formulario de Estadística Mensual”.

**PROTOCOLO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
DE LOS EQUIPOS INTERDISCIPLINARIOS
PARA LA ATENCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA FAMILIAR**

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación en el ámbito de los equipos interdisciplinarios dependientes de la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género, que funcionan en las Comisarías de la Mujer y la Familia.

COMPETENCIA

Violencia Familiar. Toda acción, omisión, abuso, que afecte la integridad física, psíquica, moral, sexual y/o la libertad de una persona en el ámbito del grupo familiar, aunque no configure delito. Se entiende por grupo familiar al originado en el matrimonio o en las uniones de hecho, incluyendo a los ascendientes, descendientes, colaterales y/o consanguíneos y a convivientes o descendientes directos de algunos de ellos, a la persona con quien tenga o haya tenido relación de noviazgo o pareja o con quien estuvo vinculado por matrimonio o unión de hecho.

MISIÓN

- 1) Proporcionar asistencia profesional a las víctimas de violencia familiar y asesoramiento inmediato al personal policial para la adopción de las resoluciones más convenientes.
- 2) Realizar una tarea preventiva-asistencial con relación a las problemáticas que se aborden desde las Comisarías de la Mujer y la Familia.
- 3) Accionar la sensibilización comunitaria en la problemática de violencia de género.
- 4) Concientizar a la comunidad y al personal policial en la problemática relativa a la violencia de género.

FUNCIONES

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

A) Asesoramiento Legal

- 1) Informar y asesorar a la víctima sobre los alcances legales de su presentación.
- 2) Proporcionar una escucha activa.
- 3) Analizar la situación de la víctima y su familia, encuadrarla legalmente y asesorar sobre las posibles acciones a desarrollar, a los efectos de brindar las herramientas necesarias para la búsqueda de alternativas de solución a la

problemática.

- 4) Mantener entrevistas con el o la consultante, siempre que sea requerido.
- 5) Mantener comunicación permanente las autoridades jurisdiccionales, ya sea penales o de familia que intervengan en los casos asistidos, a los fines de concretar acciones coordinadas.

B) Asistencia Social

- 1) Contener y orientar a la víctima.
- 2) Proporcionar una escucha activa.
- 3) Elaborar un diagnóstico y pronóstico social de la situación familiar de la víctima a los efectos de evaluar la situación existente y proponer estrategias de acción.

C) Asistencia Psicológica

- 1) Asistir psicológicamente a la víctima. Sobre la base de su diagnóstico presuntivo de la situación orientará al resto del equipo a efectos de brindar asesoramiento concretos y viables para la misma.
- 2) Proporcionar una escucha activa.
- 3) Contener y orientar a la víctima.
- 4) Contribuir a superar el período de desequilibrio emocional.
- 5) Movilizar todos los recursos externos para aumentar la seguridad de la víctima.
- 6) Participar activamente en la solución de las necesidades inmediatas.
- 7) Derivar a servicios de salud mental de instituciones zonales gratuitos, en caso de diagnosticar la necesidad de realizar tratamiento terapéutico.

FUNCIONES COMUNES

- 1) Abarcar la asistencia del caso desde el punto de vista de su especialidad, con un enfoque interdisciplinario, inclusivo de la perspectiva especializada de los otros miembros.
- 2) Coordinar todas sus actividades con el resto de los integrantes del equipo, evaluando el seguimiento de esas acciones.
- 3) Actuar a partir del consentimiento de las personas.
- 4) Utilizar un lenguaje claro y sencillo que se adecue a las formas de expresarse de la persona asistida.
- 5) Abstenerse de realizar cualquier tipo de mediación y/o entrevistas de pareja.

- 6)** Un mismo profesional no podrá entrevistarse con la víctima y el victimario.
- 7)** Establecer las relaciones profesionales entre los integrantes del equipo interdisciplinario sobre la base de principios éticos y responsabilidad profesional, absteniéndose de satisfacer intereses personales en detrimento de los objetivos por los cuales han sido requeridos sus servicios.
- 8)** Los miembros del equipo interdisciplinario, no podrán sea cual fuere su condición de revista, brindar servicios de carácter individual, ya sea patrocinio legal, asistencia terapéutica individual y/o seguimiento en el ámbito privado, a personas que asisten al servicio que brinda el Ministerio de Seguridad en las Comisarías de la Familia y de la Mujer.
- 9)** Previo a realizar derivaciones, en el caso que correspondiera atención médica clínica para la persona o su grupo familiar; apoyo psicológico individual, o cualquier otro servicio, interiorizarse del servicio al que se deriva, a saber: datos de la institución, datos del profesional, del representante legal de dicha institución, y ubicación. En todos los casos el servicio deberá ser de carácter gratuito.
- 10)** Coordinar grupos de asistencia a víctimas de violencia familiar.
- 11)** Asesorar, informar, capacitar y preparar al personal policial para el desempeño de su labor.
- 12)** Elaborar informes de diagnóstico situacional de la víctima de violencia de género a requerimiento de las autoridades jurisdiccionales, ya sea del fuero penal o de familia, de la Auditoría General de Asuntos Internos, de manera interdisciplinaria a los fines de evaluar los factores de riesgo y/o evolución de los casos.
- 13)** Participar en campañas de prevención y educación, a requerimiento de la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género.
- 14)** Fortalecer las redes sociales conformadas por instituciones cuyas acciones están orientadas hacia la prevención y atención de la violencia familiar.
- 15)** Desarrollar en coordinación con la Coordinadora General, la Coordinadora Zonal y la titular de la dependencia la organización y operación de las redes sociales de contención —organismos municipales, provinciales, nacionales, ONG, Iglesias.
- 16)** Presentar mensualmente ante la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género un informe testigo de caso cuyo tratamiento sirva de experiencia para ser conocido y valorado por otros equipos interdisciplinarios; estadísticas de casos atendidos por el equipo interdisciplinario conforme “Formulario de Registro Mensual de Atención de Casos” y registro de cada

caso atendido conforme “Ficha de Caso”.

17) Cumplir los horarios que han sido acordados y establecidos para el funcionamiento del equipo interdisciplinario en cada Dependencia. En caso de no poder concurrir deberán comunicar al Coordinador Zonal de inmediato tal circunstancia a fin de convocar a otro profesional. Los equipos interdisciplinarios operarán en la Comisaría a la que fueron asignados.

18) Los integrantes de los equipos interdisciplinarios deberán solicitar autorización por escrito y anticipadamente a la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género para asistir a congresos, jornadas, talleres, charlas, seminarios, capacitación, que afectaren el servicio, como así también para brindar entrevistas periodísticas y/o notas de prensa.

RESOLUCIÓN N° 982/10

**PROTOCOLO DE APLICACIÓN
PARA LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS
O CARGA INVERSA QUE INVOLUCREN CASOS DE
VIOLENCIA FAMILIAR INGRESADOS
AL SISTEMA DE ATENCIÓN
DE EMERGENCIAS PROVINCIAL**

LA PLATA, 8 de abril de 2010.

VISTO el expediente N° 21.100-325.940/08 a través del cual se propicia la aprobación de un protocolo de aplicación para las llamadas telefónicas o carga inversa que involucren casos de violencia familiar ingresados al Sistema de Atención de Emergencias Provincial -en adelante SAEP-, y

CONSIDERANDO:

Que entre las funciones propias de este Ministerio se encuentra aquella destinada a garantizar la protección y el asesoramiento adecuado a las víctimas de violencia de género;

Que corresponde a la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género formular alternativas, programar, y evaluar acciones y estrategias vinculadas con la violencia de género;

Que a los fines de garantizar el debido tratamiento y contención a las víctimas de violencia familiar resulta oportuno y conveniente desarrollar y proponer mecanismos de actuación del personal que se avoca a la prestación de auxilio a las emergencias;

Que en tal sentido y considerando que en la tarea reseñada confluye la actuación del personal de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, de los operadores policiales y de radio, así como también del personal policial destacado al evento, deviene necesario establecer criterios de intervención para el abordaje de incidentes de violencia familiar ingresados al SAEP a través de un protocolo operativo;

Que se ha dado intervención en el marco de su competencia a la Subsecretaría de Seguridad, a la Subsecretaría de Investigaciones e Inteligencia Criminal, a la Superintendencia de Coordinación Operativa, a la Superintendencia de Comunicaciones, a la Superintendencia de Policía Buenos Aires 2 y a la Dirección General Central de Atención Telefónica, cuyos titulares han emitido opinión acompañando la iniciativa de la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género, en lo que respecta al funcionamiento operativo del protocolo propuesto;

Que por lo expuesto, resulta procedente en esta instancia aprobar el protocolo propiciado;

Que la presente se dicta en uso de las atribuciones conferidas por las Leyes N° 13.757 y N° 13.482;

Por ello,

EL MINISTRO DE SEGURIDAD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el protocolo que forma parte integrante de la presente como ANEXO I.

ARTÍCULO 2°.- Instruir a todas las dependencias policiales dependientes de la Superintendencia de Coordinación Operativa, que deberán dotar a los móviles policiales del material que como ANEXO II forma parte integrante de la presente, respetando las especificaciones técnicas, que conforman el ANEXO III, también integrante de la presente medida.

ARTÍCULO 3°.- Disponer que la dotación del material referido en el artículo precedente sea de carácter obligatorio, resultando responsables de su omisión los titulares de las dependencias correspondientes.

ARTÍCULO 4°.- Encomendar al Superintendente de Coordinación Operativa la implementación de los mecanismos necesarios para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 2° de la presente.

ARTÍCULO 5°.- Registrar, comunicar, notificar y publicar en el Boletín Informativo.

Cumplido, archivar.

RESOLUCIÓN N° 982.

Dr. CARLOS ERNESTO STORNELLI

Ministro de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires

ANEXO I

PROTOCOLO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS O CARGA INVERSA QUE INVOLUCREN CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR INGRESADOS AL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PROVINCIAL

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación para las llamadas telefónicas o carga inversa que involucren casos de violencia familiar ingresados al Sistema de Atención de Emergencias Provincial -en adelante SAEP-.

2. PROCEDIMIENTO

2.1. Llamadas telefónicas ingresadas al SAEP que involucren violencia familiar

2.1.1. En toda llamada telefónica de emergencia ingresada al SAEP -Modelo Conurbano- donde se advierta un evento de violencia familiar en situación de emergencia, el personal de la Central de Atención Telefónica de Emergencias -en adelante CATE- aplicará el Protocolo de Atención Ciudadano para dicha modalidad de evento, transaccionando el mismo al Centro de Despacho correspondiente.

2.1.2. Si la llamada telefónica por violencia familiar ingresada al SAEP -Modelo Conurbano- no representa una situación de emergencia, el operador de la CATE con el consentimiento del llamante derivará la llamada al personal del Programa de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, caso contrario informará sobre la ubicación y teléfono de la Comisaría de la Mujer y la Familia que por zona corresponda.

2.1.3. En toda llamada telefónica de emergencia ingresada al SAEP -Modelo Interior- donde se advierta un evento de violencia familiar en situación de emergencia, el personal de operadores policiales aplicará el Protocolo de Atención Ciudadano para dicha modalidad de evento, despachando luego el recurso policial para la atención del mismo.

2.1.4. Si la llamada telefónica por violencia familiar ingresada al SAEP -Modelo

Interior- no representa una situación de emergencia, el personal de operadores policiales, informará al llamante sobre la ubicación y teléfono de la Comisaría de la Mujer y la Familia que por zona corresponda.

2.2. Evento o carga inversa del SAEP que involucre violencia familiar

2.2.1. En todos los eventos tipificados como violencia familiar, será destacado al lugar del hecho el recurso policial más próximo.

2.2.2. Se recomendará al personal policial destacado al evento, explícitamente actuar de acuerdo a las directivas para el abordaje de dicha tipología conforme el ANEXO A.

2.2.3. A requerimiento del recurso policial, durante el transcurso del accionar o cuando el operador de radio detectare por el cierre del evento la aplicación parcial de las directivas, recordará las sugerencias de intervención conforme el ANEXO A.

2.2.4. Si durante el transcurso del evento el procedimiento policial se torna de difícil solución por actos agresivos o violentos impredecibles, el operador de radio coordinará el repliegue del recurso y la convocatoria de un oficial de grado superior para la resolución del caso en particular.

2.2.5. Recabar del recurso policial destacado el cierre del evento, para registros formales.

ANEXO A

DIRECTIVAS PARA EL ABORDAJE DE EVENTOS DE VIOLENCIA FAMILIAR

1. Entrevistar a la víctima atendiendo su relato, sin emitir opinión personal sobre las conductas de una u otra parte, debiendo llevar serenidad y tranquilidad a la víctima para que se sienta contenida.

2. Informar a la víctima sobre la Ley N° 12.569 -Ley Provincial de Violencia Familiar-

3. Invitar a la víctima a formular denuncia y en su caso trasladarla a la dependencia policial más próxima.

4. Si la víctima informara la presencia de una persona con exclusión del hogar o perimetral, el personal actuante deberá realizar acta de rigor y comunicarlo al Fiscal en Turno jurisdiccional.

5. Informar a la víctima sobre la Comisaría de la Mujer y la Familia que por zona corresponda y las líneas telefónicas gratuitas 0800-555-0137 y 0800-222-2422.

6. Si al arribo del recurso policial, no fuera posible contactar a ninguna de las partes, pero desde la vivienda se escucharan voces de auxilio que advierten que allí se este cometiendo un delito, se enmarcará el accionar policial de acuerdo a la normativa procesal penal vigente.

7. Si no fuera posible contactar a ninguna de las partes, el personal policial destacado deberá agotar todas las instancias para ser atendido en la vivienda donde acontecieran los hechos para ser informado de la situación denunciada, incluso ante la presencia de una persona que oficie de testigo, informando por radio los datos personales del mismo para ser registrados en el cierre de evento.

8. Informar al Centro de Despacho el resultado de su intervención como cierre de evento.

ANEXO II

DIRECTIVAS PARA EL ABORDAJE DE EVENTOS DE VIOLENCIA FAMILIAR

Violencia Familiar: Toda acción, omisión, abuso, que afecte la integridad física, psíquica, moral, sexual y/o la libertad de una persona en el ámbito del grupo familiar, aunque no configure delito. Se entiende por grupo familiar al originado en el matrimonio o en las uniones de hecho, incluyendo a los ascendientes, descendientes, colaterales y/o consanguíneos y a convivientes o descendientes directos de algunos de ellos, a la persona con quien tenga o haya tenido relación de noviazgo o pareja o con quien estuvo vinculado por matrimonio o unión de hecho.

Entrevistar a la víctima atendiendo su relato, sin omitir opinión personal sobre las conductas de una u otra parte, debiendo llevar serenidad y tranquilidad a la víctima para que se sienta contenida.

Informar a la víctima acerca de la Ley Provincial de Violencia Familiar N° 12.569

Invitar a la víctima a formular denuncia y en su caso trasladarla a la dependencia policial más próxima.

Si la víctima informara la presencia de una persona con exclusión del hogar o perimetral, el personal actuante deberá realizar acta de rigor y comunicarlo al Fiscal en Turno jurisdiccional.

Informar a la víctima sobre la Comisaría de la Mujer y la Familia que por zona corresponda a las líneas telefónicas gratuitas 0800-555-0137 y 0800-222-2422.

Si el arribo del recurso policial, no fuera posible contactar a ninguna de las partes, pero desde la vivienda se escucharan voces de auxilio que adviertan que allí se esté cometiendo un delito, se enmarcará el accionar policial de acuerdo a la normativa procesal vigente.

Si no fuera posible contactar a ninguna de las partes, el personal policial des-

atacado deberá agotar todas las instancias para ser atendido en la vivienda donde acontecieran los hechos para ser informado de la situación denunciada, incluso antela presencia de una persona que oficie de testigo, informando por radio los datos personales del mismo para ser registrados en el cierre del evento.

Informar al Centro de Despacho el resultado de su intervención comocierre del evento.

COMISARÍAS DE LA MUJER Y LA FAMILIA

Comisaría	Dirección	Localidad	Teléfono
Almirante Brown	Andrade N° 98	Burzaco	(011)4238-8555
Azul	Avenida Perón 865	Azul	(02281)423791
Bahía Blanca	Berutti 650	Bahía Blanca	(0291)4558762
Berazategui	160 e/ 24 y 25	Berazategui	(011)4395-1283
Chacabuco	Primera Junta 215	Chacabuco	(02352)428471
Chascomús	Balcarce y Vélez Días	Chascomús	(02241)422653
Dolores	Espora y J.B. Selva	Dolores	(02245)444458
Esteban Echeverría	Benavides 221	Monte Grande	(011)4296 5650
Ezeiza	Fariña N° 37	Tristán Suárez	(011)42343566
Florencio Varela	Cabral y A. Storni	Fcio.Varela	(011)4275-7185
Gral. La Madrid	San Martín 519	Gral. Lamadrid	(02286)420215
Gral. Madariaga	Dr. C. Madariaga 122	Gral. Madariaga	(02267)550479
General Viamonte	España 479	Los Toldos	(02358) 444657
General Villegas	San Martín 472	General Villegas	(03388)482004
Hurlingham	Handel 1625	Hurlingham	(011)46624200
Ituzaingó	Los Pozos 103	Ituzaingó	(011)46617205
La Matanza	Ombú 3720	San Justo	(011)44845826
La Plata	I N° 523 e/ 42 y 43	La Plata	(0221)423-1826
Lobería	Calle Suárez y Luro	Lobería	
Lomas de Zamora	25 de mayo 348	Temperley	
Luján	Las Heras 381	Luján	(02323)43-7330
Malvinas Argentinas	Ruta 8 Ruta 197	Grand Bourg	(02320)423293

Marcos Paz	Vieytes y Agüero	Marcos Paz	(0220)477-1115
Mar del Plata	Independencia N° 2474	Mar del Plata	(0223)492-0019
Merlo	Juncal 363	Merlo	(0220)4836060
Moreno	Salv. Ma. Del Carril 255	Paso del Rey	(0237)4628837
Morón	Int. García Silvia 923	Morón	(011)46296150
Necochea	24 N° 4242 e/85 y 87	Necochea	(02262)430242
Olavarría	9 de Julio 2652	Olavarría	(02284)48-0100
Pehuajó	Rivarola 146	Pehuajó	(02396)47-2335
Pergamino	Monteagudo 78	Pergamino	(02477)416307
Pte. Perón	115e/Alem y Cjal. Bracco	Pte. Perón	(02224)491400
Quilmes	Pilcomayo N° 68	Don Bosco	(011)4252-6006
Rivadavia	Independencia y AVECILLAS	América	
Salliqueló	9 de Julio 370	Salliqueló	(02394)480611
San Isidro	Juncal 46	Martínez	(011)45122345
San Martín	Mitre 703	San Martín	(011)45126712
Tandil	Uriburu 983	Tandil	(02293)438758
Tigre	Ac. Los Constituyentes 410	Pacheco	(011)47401934
Trenque Lauquen	9 de Julio y Estrada	T. Lauquen	(02392)42-4711
Vicente López	Espora y Borges	Vte. López	(011)47902673
Virrey del Pino	Gorostiada N°5080 Cirilo y Rut. Nac.3 La Matanza		(02202) 497000

ANEXO III

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- 1.- El soporte magnético del material que conforma el ANEXO II se encuentra incorporado a la página <http://redpol.mseg.gba.gov.ar>. Desde dicho sitio debe imprimirse lo referido.
- 2.- La impresión debe respetar los colores y diámetro de diseño.
- 3.- Debe ser plastificado o bien recubierto por plástico adherente transparente.
- 4.- Debe ser colocado en el móvil policial en un lugar de fácil disponibilidad para su consulta.



**Dirección General de Coordinación de Políticas de Género
Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires**

Calle 2 entre 51 y 53 – La Plata

Teléfono: (0221) 429-3114

Correo electrónico: pdegenero@mseg.gba.gov.ar

www.mjys.gba.gov.ar