



LEY CONTRA  
LA VIOLENCIA  
FAMILIAR



# PROTOCOLO ÚNICO DE INTERVENCIÓN

## GOBIERNO DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN

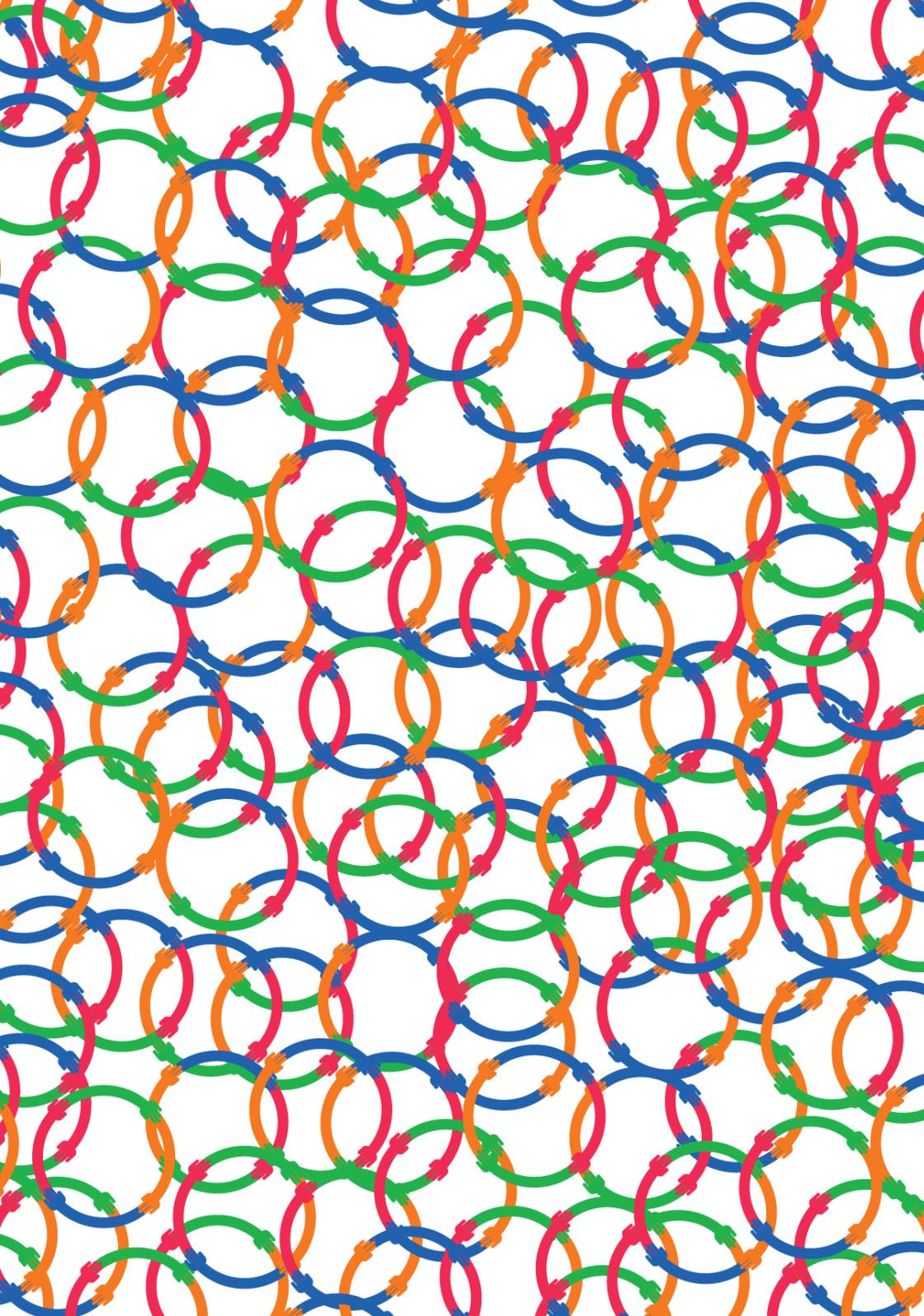
---

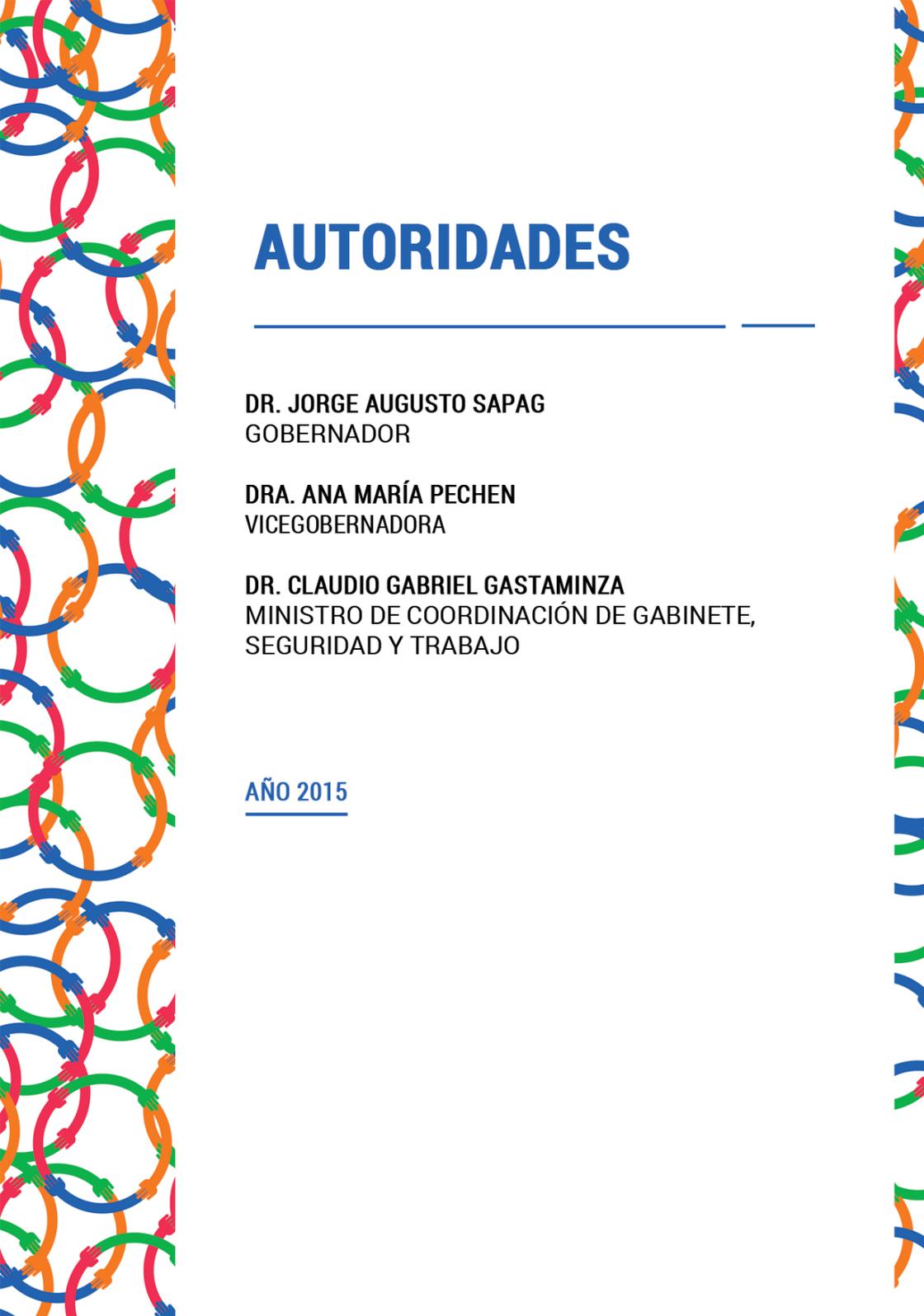
**Ley 2785**

**RÉGIMEN DE PROTECCIÓN INTEGRAL PARA PREVENIR,  
SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA FAMILIAR**

---

Comisión Interinstitucional para colaborar en la implementación de la Ley 2785





# AUTORIDADES

---

**DR. JORGE AUGUSTO SAPAG**  
GOBERNADOR

**DRA. ANA MARÍA PECHEN**  
VICEGOBERNADORA

**DR. CLAUDIO GABRIEL GASTAMINZA**  
MINISTRO DE COORDINACIÓN DE GABINETE,  
SEGURIDAD Y TRABAJO

**AÑO 2015**

---



# ÍNDICE

---

<b>Presentación</b>	7
<b>Introducción</b>	11
<b>Primera sección: Marco de Referencia</b>	15
<b>Segunda sección: Procedimiento para la Coordinación interpoderes e interinstitucional</b>	27
• Procedimientos para la coordinación interpoderes e interinstitucional	29
• Flujograma: Competencias de los Organismos Públicos ante posibles situaciones de Violencia Familiar	30
• Conceptualización del Flujograma	31
• Organismos con competencia indirecta	33
• Organismos con competencia directa	34
• Flujograma: Sistema de Protección Integral	35
• Conceptualización del Flujograma	35
• Situaciones de emergencia	35
• Situaciones Prioritarias	37
• Dispositivo de Protección	39
• Dispositivo de Apoyo	40
• Componentes	40
• Acompañamiento Institucional	42
• Atención sanitaria en emergencia	43
• Refugio/Alojamiento alternativo	44
• Asistencia material y/o económica	44
• Información, asesoramiento y patrocinio jurídico	45
• Denuncia en sede policial	47
• Denuncia en sede judicial	48
• Medidas Cautelares	49
• Asistencia especializada/Atención psicosocial	49
• Re/inserción laboral	50





---

Ley 2785

# PRESENTACIÓN

---





## PRESENTACIÓN

En junio de 1.997 la Provincia del Neuquén sancionó la Ley N° 2.212 de Protección y Asistencia contra los actos de Violencia Familiar. El Ministerio de Desarrollo Social fue el encargado de la aplicación y ejecución de las políticas y programas de prevención y asistencia de la mencionada Ley. Los Juzgados de Niñez, Adolescencia y Familia y los Juzgados Civiles de Primera Instancia con competencia en asuntos de familia, fueron la autoridad judicial competente para dar tratamiento a las denuncias de violencia familiar.

En el año 2.010 en el ámbito nacional, se sancionó la Ley N° 26.485 “Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales”. En este contexto, la Legislatura Provincial conformó una Comisión Interpoderes en la que se discutió la revisión de la Ley N° 2.212 a la luz de la normativa nacional, sancionándose a fines de 2.011 dos nuevas Leyes:

- **Ley N° 2.785 de “Régimen de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Familiar”**, cuyo objeto consiste en la *protección contra toda forma de violencia hacia las personas, ejercida por algún integrante de su grupo familiar, estableciéndose el marco de prevención, protección, asistencia y atención psicosocial junto a los procedimientos judiciales.*
- **Ley N° 2.786 de “Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres”**, que tiene por objeto *prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres tanto en*



*el ámbito público como privado de la Provincia a excepción de la violencia doméstica, la cual se rige por lo establecido en la Ley Nº 2.212.*

De esta manera, la provincia del Neuquén se adecuó a las normativas nacionales vigentes y a los tratados internacionales.

La **Ley Nº 2.785**, reglamentada por Decreto 2.291/12, sustituye el texto de la Ley Nº 2.212 e implica un cambio de paradigma a nivel de Política Pública Provincial. Es una ley pionera en la materia por varias razones:

- Se definen concretamente las incumbencias y responsabilidades de cada área de gobierno con competencia en la materia con una cobertura amplia, especializada e integral: Salud, Desarrollo Social, Consejo Provincial de la Mujer, Educación, Policía, Centro de Atención a la Víctima de Delito, Trabajo, Seguridad y Prensa.
- Define que le corresponde al Ministerio de Salud la asistencia especializada a todo el grupo familiar, entendiendo la salud como un proceso integral sobre el cual confluyen la biología, el contexto social y las experiencias vividas desde una singularidad subjetiva. Los factores sociales y la vulnerabilidad psico-social son dimensiones propias de la práctica en el ámbito de la salud pública.
- La atención integrada se logra a través de la articulación interinstitucional. Para esta coordinación, la Ley define como autoridad de aplicación al Ministerio de Coordinación de Gabinete, Seguridad y Trabajo, que tiene a su vez la responsabilidad de controlar las acciones prioritarias.



Para la instrumentación de esta Ley y conforme lo prevé su reglamentación, se creó en el ámbito del Ministerio de Coordinación de Gabinete, Seguridad y Trabajo, la **Comisión Interinstitucional para colaborar en la implementación de la Ley**. La misma se constituye en la matriz de soporte y retroalimentación de la política pública y está integrada por representantes de cada área con incumbencia en la materia de los Poderes Ejecutivo y Judicial, con el objeto de:

1. *Asistir a la autoridad de aplicación para el cumplimiento de los objetivos de la Ley N° 2.785.*
2. *Articular y coordinar acciones, con las distintas áreas involucradas, a nivel nacional, provincial y municipal.*
3. *Analizar los informes remitidos por cada una de las áreas pertinentes, elevando recomendaciones a la autoridad de aplicación, en caso de ser necesario.*
4. *Propiciar el registro y sistematización de las actuaciones institucionales.*

La Comisión Interinstitucional ha elaborado el presente **Protocolo Único de Intervención** de acuerdo a lo establecido en el Decreto Reglamentario (art. 5, inc. b) con el fin de garantizar la atención integral con criterio de simultaneidad, evitando la multi-intervención y revictimización de las personas que padecen violencia familiar.

El Protocolo Único de Intervención pretende unificar criterios y desarrollar instrumentos efectivos ante situaciones de violencia familiar para dar respuestas cada vez más oportunas y eficaces, desde una visión de abordaje integral.

Es una herramienta, y como tal, factible de ser modificada, adaptándose a la realidad diversa y cambiante. Es por ello



que se prevé su evaluación anual por parte de la Comisión Interinstitucional (reglamentación al art. 5 inc. b).



---

**Ley 2785    INTRODUCCIÓN**

---





## INTRODUCCIÓN

La violencia familiar constituye una vulneración de los Derechos Humanos, no es un fenómeno aislado, es un problema social complejo, ligado a normas socioculturales profundamente arraigadas, cuyos efectos y consecuencias afectan a la sociedad en su conjunto, requiriendo respuestas integrales para enfrentarla.

Esto implica necesariamente implementar servicios y programas acordes, con permanente coordinación interinstitucional, cooperación y corresponsabilidad entre todas las áreas, adoptando criterios y prácticas que deconstruyan los imaginarios culturales y profesionales instituidos, evitando intervenciones aisladas, fragmentadas y/o superpuestas que no resultan eficaces y revictimizan a las personas.

Es por ello, que resulta prioritario contar con un protocolo único de intervención que establezca mecanismos que activen eficaz y eficientemente este sistema de protección con criterio de simultaneidad, brindando una respuesta oportuna y coherente ante la aparición de una persona víctima de violencia familiar.



La **articulación** entre los diversos organismos intervinientes en las situaciones de violencia familiar debe ser el **eje rector en la totalidad de las intervenciones**, tanto a nivel político como técnico operativo.

El presente protocolo es la expresión de acuerdos y del compromiso asumido por los distintos organismos involucrados.



---

Ley 2785

## PRIMERA SECCIÓN

MARCO DE REFERENCIA

---





## MARCO DE REFERENCIA

### VIOLENCIA FAMILIAR. CONCEPTO

La Violencia Familiar es un problema social, complejo, multifacético y extendido; presente en todas las clases sociales y en todos los niveles socioeducativos, sustentado en una red de estructuras culturales, sociales, legales y relacionales que dificultan su comprensión, detección y abordaje.

*“La Violencia familiar vulnera el conjunto de derechos humanos y obstruye la capacidad de elección de las personas para llevar adelante una vida saludable (...) se encuentra atravesada por las relaciones de poder en el ámbito familiar entre mujeres y varones, entre adultos, niños/as y ancianos/as, conjugando las desigualdades de género y las de generaciones.”<sup>1</sup>*

La Ley Provincial Nº 2.785, define la violencia familiar como *toda acción u omisión ilegítima o abuso dirigido a dominar, someter, controlar o agredir la integridad física, psíquica, moral, psicoemocional, económica patrimonial, sexual y/o la libertad de una persona por parte de algún integrante de su grupo familiar.*

---

<sup>1</sup>Guía Didáctica “Vivir sin violencia está buenísimo” Instituto Nacional de las Mujeres. Octubre 2009. Uruguay



*Se entiende por grupo familiar al:*

- a) Originado en el matrimonio.*
- b) Originado en la unión de hecho.*
- c) Originado en el parentesco por lazos de afinidad, consanguinidad y adopción.*
- d) De los convivientes sin relación de parentesco.*
- e) De las relaciones de noviazgo.*
- f) De los no convivientes que estén o hayan estado vinculados por alguna de las relaciones previstas en los incisos anteriores.*

Esta concepción de la violencia familiar se focaliza en los **vínculos** y responde a las siguientes características:

- Es ejercida por un integrante del grupo familiar, independientemente del espacio donde ésta ocurra.
- Daña la dignidad, el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, la libertad, comprendiendo la libertad reproductiva y el derecho al pleno desarrollo.

Socialmente predomina una visión idealizada de la familia y la pareja, como un espacio protector, armonioso, lugar de afecto, estímulos y apoyo. Esta visión obstaculiza la posibilidad de reconocer a la familia también como un espacio donde se pueden vulnerar los derechos, donde se puede experimentar miedo e inseguridad y vivir situaciones de abuso, maltrato y abandono.

**La violencia familiar implica una relación basada en el control y dominio permanente o momentáneo de cualquier miembro de la familia hacia otro de sus miembros, no es un estallido puntual en el marco de un conflicto; ocasiona daños visibles e invisibles en quienes padecen ese abuso de**

**poder y conlleva conductas agresivas que se naturalizan en lo cotidiano.**

Es importante comprender las diferencias entre Violencia Familiar y Conflicto, las que se sintetizan en el siguiente cuadro:

Conflicto	Violencia
Conflicto entre	Violencia hacia
No hay sometimiento	Hay sometimiento
Roles intercambiables	Roles fijos
Simetría	Asimetría
Horizontalidad	Verticalidad
Ataque y Defensa	Dominio y Control
Personas enojadas	Personas aterrorizadas
Flexibilidad	Rigidez
Discusiones	Imposiciones
Diálogos	Monólogos
Enojo	Miedo

Mujeres, niños/as, adolescentes, personas adultas mayores y quienes padecen algún grado de discapacidad son los grupos vulnerables identificados por distintas investigaciones. La vulnerabilidad psicosocial es el grado de fragilidad psíquica que la persona presenta, es la incapacidad de resistencia que manifiesta cuando se presenta un fenómeno amenazante, debilitada por factores internos (etario, genético, etc.) y externos (familiares, sociales, medioambientales, políticos e históricos).

En el caso particular de los adultos mayores, se pone en evidencia un conjunto de estereotipos, prejuicios y discriminaciones que se aplican a los mismos simplemente en función de su edad, que los hacen vulnerables al maltrato

y al abuso y los posicionan como un grupo de riesgo creciente.

## **FORMAS DE EJERCER LA VIOLENCIA FAMILIAR. TIPOS DE VIOLENCIA**

### **Violencia Física:**

La que se emplea contra el cuerpo produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato o agresión que afecte la integridad física.

### **Violencia Psicológica:**

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 o aislamiento.

### **Violencia Sexual:**

Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho a decidir voluntariamente acerca de la 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 personas.



### **Violencia Económica y patrimonial:**

La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de otra persona, a través de la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes, pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales.

### **Violencia Simbólica:**

La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales.

### **Negligencia o abandono:**

Es la omisión por parte de algún integrante del grupo familiar de proveer a la persona (niño/a, adolescente, adultos mayores, personas con discapacidad) de aquello que necesita para su desarrollo en las áreas de salud, educación, alimentación, vivienda, desarrollo emocional y condiciones de seguridad. Omisiones que implican una posibilidad de producir daños en la salud o en el desarrollo psicofísico, mental, espiritual, moral o social.

## **EL CICLO DE LA VIOLENCIA**

---

La Violencia Familiar es un proceso que generalmente se registra de forma cíclica, el cual da cuenta de una secuencia repetitiva característica de este tipo de relaciones, no como

eventos aislados sino como situaciones que adquieren las características de cronicidad.

Este **Ciclo de la violencia** puede desarrollarse en tres fases, cuya duración dependerá de cada situación. Debe tenerse en cuenta que el tiempo entre cada fase tiende a acortarse a medida que se prolonga la relación violenta, y que en cada nueva fase o episodio se irá acrecentando la intensidad.

**Primera fase “Acumulación de tensión”:** en este momento de la relación la violencia es sutil, por lo general en forma psicológica; como chistes o comentarios que descalifican. Se producen una serie de incidentes que van incrementándose en ansiedad y hostilidad. Este estadio se caracteriza por agresiones verbales y por celos que pueden manifestarse en control en las salidas, en la vestimenta, en ver a amigos/as o a la familia. Puede suceder que en el marco de una relación se hayan presentado muchos indicios de violencia de este tipo y que se hayan ido naturalizando a lo largo del tiempo, entendidos como parte de una relación de afecto.

La persona sometida tratará de calmar al agresor, justificará el incidente culpando a causas externas o a sí misma, experimentando sentimientos de culpa y vergüenza que le impiden socializar su problemática con su entorno. A medida que pasa el tiempo comienzan a reflejarse los graves efectos de esta situación: una de las primeras consecuencias es encontrarse en un marco de aislamiento social.

**Segunda fase “Estallido de violencia”:** la violencia contenida estalla en un episodio que rompe el patrón con el que venía sucediéndose. Así, por ejemplo, si la violencia era ante todo psicológica, ahora se manifiesta en forma física. La gravedad o estallido que caracteriza a esta segunda fase suele aumentar con el paso del tiempo. De las primeras

cachetadas, empujones y pellizcos se va pasando a los golpes de puño, patadas y hasta al uso de armas.

Cabe aclarar que no hay nada que pueda hacer la persona que padece la violencia para evitar que el episodio agudo estalle, es una situación impredecible y puede ser generada por cualquier motivo, hasta el más trivial. La exposición prolongada a este tipo de maltrato y violencia produce en la persona un deterioro de sí misma que la hace dudar de sus propias percepciones.

Esta fase es crucial, ya que puede transformarse en una posibilidad de “salida” de la situación de violencia, pues la persona golpeada puede sufrir un colapso emocional o heridas que motivarán la consulta/ denuncia. Puede incluso llegar a una guardia médica o acceder a servicios de urgencias telefónicas por intermedio de vecinos/as o testigos de la situación.

**En la tercera fase “Luna de miel”,** quien agrede muestra arrepentimiento, pide perdón y jura no volver a hacerlo, sobreviene un período de seducción y la promesa que nunca más volverá a ocurrir. En esos momentos ambos creen que todo puede volver a ser como antes, creen que ya superaron los problemas de violencia.<sup>2</sup>

A medida que el ciclo se repite, el proceso violento se agrava, dinámica que se da de forma paulatina, no sucede de un día al otro. De este modo es cada vez más difícil para las personas salir del vínculo violento. Esto produce un estado de permanente tensión, temor y parálisis; motivos por los

---

<sup>2</sup>María Cristina Bertelli “Violencia Familiar. Liberarse es posible”.



cuales se acrecienta su aislamiento y la dificultad para pedir ayuda.

### LA RUTA CRÍTICA<sup>3</sup>

---

Las personas que denuncian ser víctimas de una situación de violencia intrafamiliar llegan a esas instancias inmersas en un proceso en el que enfrentan sus propios miedos, las amenazas externas y los sentimientos de vergüenza y culpa. A su vez, deben enfrentar la propia desconfianza respecto de la posibilidad de encontrar apoyo en el Estado. Este proceso de salida de una situación de violencia intrafamiliar es conocido como **ruta crítica** y se da en una posición de extrema vulnerabilidad.

Así, la ruta crítica se muestra como un proceso complejo que no siempre es lineal y que implica avances y retrocesos, en el cual conviven los estímulos que impulsan a una persona a salir de esta situación y aquellos que la inhiben. En dicho proceso influyen diversos factores. Los **factores internos** están íntimamente relacionados con los sentimientos y con el proceso personal en sí de la persona envuelta en la situación de violencia. En cambio, los **factores externos** tienen mayor vinculación con los apoyos y recursos materiales, la información a la que accede, el aumento de violencia, entre otros. Estos factores se encuentran interrelacionados y actúan sobre la subjetividad de la persona para fortalecerla o debilitarla en su decisión de iniciar y continuar la búsqueda de ayuda y soluciones.

---

<sup>3</sup> Criterios Federales para una Intervención Adecuada en Casos de Violencia Intrafamiliar. Unidad I "Derechos Humanos y Género". Curso Virtual Ministerio de Seguridad de la Nación (2015).



La misma violencia que recibe la persona afectada, en cualquiera de sus manifestaciones, es el principal factor impulsor externo en la ruta crítica. En general, el aumento de violencia o la aparición de nuevas formas de agresión, como la violencia sexual, la posibilidad de perder bienes, la negación de la persona agresora a cubrir los gastos familiares, sean propios de la persona o de sus hijos/as, la motiva a buscar ayuda.

En este proceso de búsqueda de soluciones es determinante, muchas veces, tanto la contención de su ámbito familiar y comunal, como la respuesta institucional. Ocurre que el inicio de una ruta crítica implica la asunción de riesgos para la persona que abarcan desde el aumento de la violencia hasta la eventual pérdida de sus bienes patrimoniales, e incluso puede llegar a ponerse en juego su vida.

El desarrollo de una mejora de la respuesta social-institucional en cuanto al acceso, disponibilidad y calidad de los recursos, así como la visibilización y condena social hacia la violencia familiar, ha representado otro factor impulsor externo de gran importancia. El mejoramiento de los canales de acceso a la información y del abordaje de las situaciones constituyen elementos fundamentales en la toma de decisión de la persona para salir de este proceso. En especial porque muchas de las personas afectadas desconocen sus derechos y la existencia de servicios especializados en la temática para ayudarlas a dar fin a esta modalidad de violencia.

En este sentido, un protocolo de intervención provincial interpoderees e interinstitucional es una herramienta valiosa para mejorar la respuesta institucional y avanzar en la efectiva protección de derechos en violencia familiar.

## PRINCIPIOS GENERALES PARA EL ABORDAJE

---

- Atender a las personas en la forma más inmediata posible.
- Asegurar que los espacios reúnan las condiciones necesarias para una adecuada atención: accesibilidad, privacidad y seguridad.
- Respetar el derecho a la intimidad de la persona.
- Utilizar lenguaje comprensible.
- Tener conocimiento de los recursos institucionales locales e informarlos.
- No minimizar el impacto de la violencia.
- Evitar la reiteración del relato.
- Permitir que las personas estén acompañadas por una persona de confianza.
- Realizar toda actividad con personal idóneo y capacitado en la materia.
- Comprender que la propia práctica es parte de un proceso de intervención y por ello una oportunidad única para brindar una respuesta oportuna y coherente, con criterio de coordinación y corresponsabilidad, evitando intervenciones aisladas, fragmentadas y/o superpuestas que no resultan eficaces y revictimizan a las personas.



---

**Ley 2785**

## **SEGUNDA SECCIÓN**

**PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN  
INTERPODERES E INTERINSTITUCIONAL**

---





## PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN INTERPODERES E INTERINSTITUCIONAL

El siguiente flujograma tiene como fin, graficar los acuerdos establecidos en la coordinación entre los distintos organismos intervinientes ante situaciones de violencia familiar. Se propone aportar a quienes trabajan en los distintos puntos del circuito de atención, una mirada integrada, que permita inscribir su práctica cotidiana en un sistema mayor, que se centra en los derechos de las personas que padecen violencia familiar.

La posibilidad de detectar situaciones de violencia a partir del quehacer de los/as operadores/as está siempre presente, independientemente de que las instituciones lo contemplen como parte de su competencia directa.

El funcionamiento práctico del siguiente esquema de coordinación interinstitucional prevé que cada uno de los organismos especializados lleve a cabo las acciones que corresponden según su incumbencia, comunicándose y articulando con los demás actores intervinientes en un marco de corresponsabilidad, una vez detectada la situación de violencia.

Los indicadores clasificados como ALTO, Y MEDIANO/BAJO RIESGO, detallados en este protocolo, permitirán delimitar si la situación es considerada de *emergencia* o *prioritaria*, activándose de esta manera los dispositivos de Protección o de Apoyo, según corresponda.

**FLUJOGRAMA: COMPETENCIA DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS ANTE  
POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA FAMILIAR**



**ORGANISMOS CON  
COMPETENCIA INDIRECTA**



Deberán **informar y orientar** a las personas sobre los recursos institucionales pertinentes. En caso de considerarlo necesario, se **articulará** con los Organismos con competencia directa.



**ORGANISMOS CON  
COMPETENCIA DIRECTA**



Deberán **activar el Sistema de Protección Integral** ante situaciones definidas como de emergencia o prioritarias, a través de sus servicios/programas que conforman los Dispositivos de Protección y/o de Apoyo.

- Ministerio de Coordinación de Gabinete
- Secretaría de Educación/CPE
- Subsecretaría de Seguridad Pública y Participación Ciudadana
- Consejo Provincial de La Mujer
- Secretaría de Trabajo
- Registro Civil
- Otros Organismos públicos provinciales
- Áreas no específicas de Municipios

- Ministerio de Desarrollo Social
- Áreas específicas de Municipios
- Ministerio de Salud
- Subsecretaría de Justicia y Derechos Humanos
- Centro de Atención a la Víctima de Delito (CAVD)
- Policía
- Poder Judicial



## CONCEPTUALIZACIONES DEL FLUJOGRAMA: COMPETENCIA DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS ANTE POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA FAMILIAR

### ORGANISMOS CON COMPETENCIA INDIRECTA:

---

Son los diferentes organismos públicos que ante posibles situaciones de violencia familiar, deberán **informar** y **orientar** a las personas sobre los recursos institucionales pertinentes.

Estos organismos deberán tener información actualizada y unificada<sup>4</sup> sobre los diferentes servicios especializados y su modalidad de atención<sup>5</sup>, para otorgarla por escrito a las personas usuarias de los mismos.

En caso de considerarlo necesario, se articulará con los Organismos con competencia directa. Se sugiere contactarse con los mismos y coordinar la atención de la persona.

Los organismos con competencia indirecta son:

- Ministerio de Coordinación de Gabinete

---

<sup>4</sup> Nombre del servicio, tipo de servicio brindado, dirección, teléfono, días y horario de atención, referente/responsable.

<sup>5</sup> Accesibilidad al servicio (cómo sacar turnos, cantidad de turnos por día, trámite personal).



- Secretaría de Educación/CPE (Establecimientos educativos públicos y privados)
- Subsecretaría de Seguridad Pública y Participación Ciudadana
- Consejo Provincial de La Mujer
- Secretaría de Trabajo<sup>6</sup>
- Registro Civil
- Otros Organismos públicos provinciales
- Áreas no específicas de Municipios
- Organizaciones de la Sociedad Civil

---

<sup>6</sup>Si bien el artículo 10 de la Ley 2785 establece competencias, éstas no son de asistencia directa.



### **ORGANISMOS CON COMPETENCIA DIRECTA:**

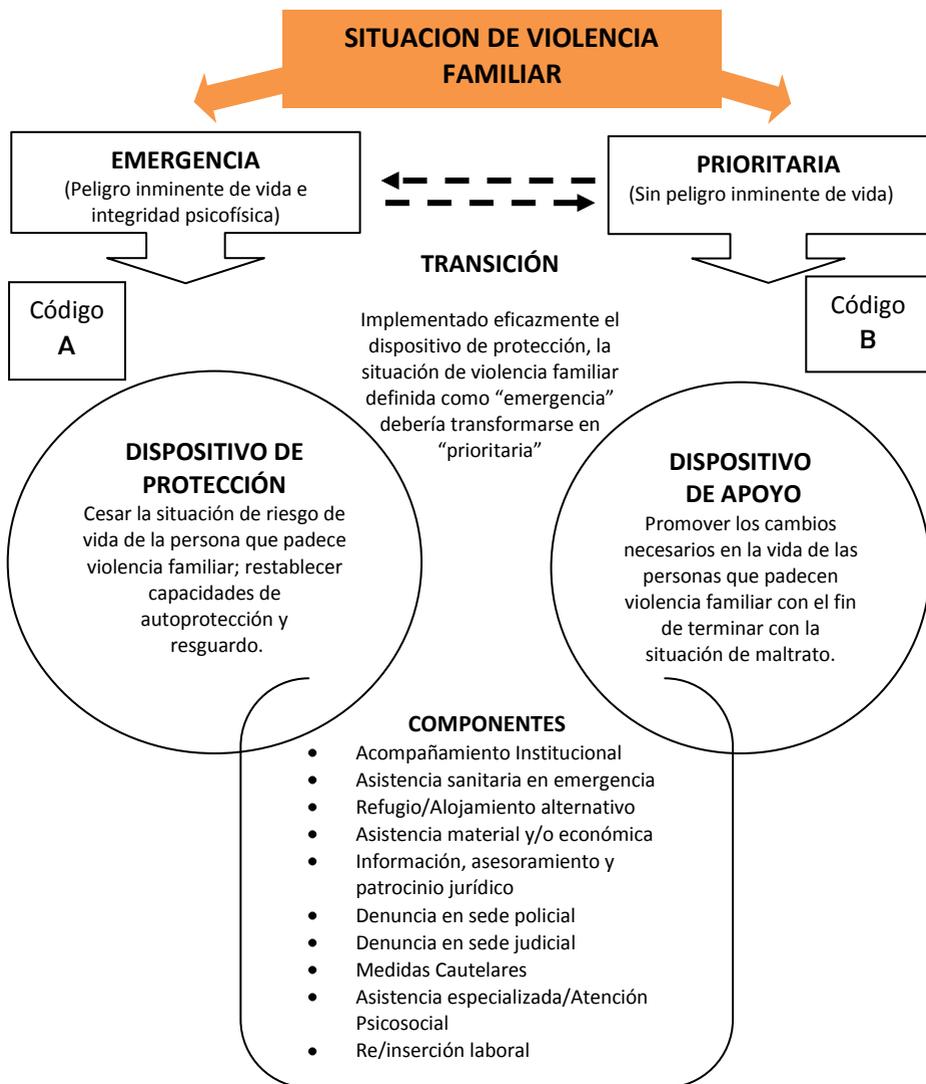
---

Son los organismos públicos con competencia directa en la atención de situaciones de violencia familiar. Son los responsables de activar el **Sistema de Protección Integral** ante situaciones definidas como de emergencia o prioritarias, a través de sus servicios/programas que conforman los Dispositivos de Protección y/o de Apoyo.

Los organismos con competencia directa son:

- Ministerio de Desarrollo Social
- Áreas específicas de Municipios
- Ministerio de Salud (Centros de salud, Hospitales, clínicas, consultorios médicos)
- Subsecretaría de Justicia y Derechos Humanos
- Centro de Atención a la Víctima de Delito (CAVD)
- Policía
- Poder Judicial

## FLUJOGRAMA: SISTEMA DE PROTECCIÓN INTEGRAL





## CONCEPTUALIZACIONES DEL FLUJOGRAMA: SISTEMA DE PROTECCIÓN INTEGRAL

### SITUACIONES DE EMERGENCIA:

Son aquellas en las que se evalúa peligro inminente para la vida e integridad psicofísica de la persona que sufre violencia y/o su entorno familiar, y que exige activar inmediatamente el **Dispositivo de Protección**.

Esta evaluación se corresponde con los **indicadores de ALTO RIESGO**. La sola presencia de **alguno** de los indicadores que se mencionan a continuación, **debe activar** el dispositivo de protección inmediatamente.

*(Ver cuadro en página 36)*

Una vez identificada la situación como de ALTO RIESGO, se activará el dispositivo de protección. Se utilizará una calificación, **CÓDIGO (A)** para facilitar la visibilidad por parte de organismos y operadores.



INDICADORES ALTO RIESGO	GRUPO VULNERABLE			
	NI-ÑEZ	MUJERES	ADULTOS /AS MAYORES	DIS-CAPA-CIDAD
La persona teme por su vida y/o su entorno familiar	X	X	X	X
Intento de homicidio y/o suicidio en un pasado cercano	X	X	X	X
Amenazas de muerte con armas de fuego, con armas blancas o con cualquier otro elemento contundente.	X	X	X	X
Acceso o existencia de armas de fuego	X	X	X	X
Privación de la libertad	X	X	X	X
Agresión sexual	X	X	X	X
Golpes durante el embarazo		X		
Lesiones graves o gravísimas	X	X	X	X
Episodios de violencia física grave el último mes con una frecuencia semanal o diaria	X	X	X	X
Abandono de persona <sup>7</sup>	X		X	X
Manifestación y/o queja de maltrato			X	

<sup>7</sup>Se entiende por abandono de persona al desamparo en que se deja a una persona con peligro para su integridad física en circunstancias que no le permiten proveer su propio cuidado.



### Transición de la situación: de emergencia a prioritaria

Activando eficazmente los componentes del dispositivo de protección requeridos en cada caso, la situación de violencia familiar definida como “emergencia” debería transformarse en “prioritaria” pasando, como consecuencia, del dispositivo de protección al dispositivo de apoyo.

Es importante destacar que una situación no deja de ser de riesgo aun cuando no haya riesgo de vida.

### SITUACIONES PRIORITARIAS:

---

Son aquellas en las que no se evalúa peligro o riesgo inmediato de vida para la persona que sufre violencia y/o su entorno familiar, aunque requiere apoyo continuado de los servicios especializados a fin de evitar que se transforme en una situación de ALTO RIESGO.

Esta evaluación se corresponde con los **indicadores de mediano y bajo riesgo**, que se detallan a continuación. Cabe destacar que los indicadores que se enuncian son una guía ilustrativa, sin ser de carácter taxativo.

<b>INDICADORES DE MEDIANO Y BAJO RIESGO</b>	
<b>Físicos</b>	Heridas, hematomas, golpes, quemaduras (lesiones leves). Discrepancia entre características y descripción de accidentes.
<b>Psíquicos /Estado emocional</b>	Ansiedad, depresión, confusión, agitación, tristeza, miedo, angustia.
<b>Sociales / relacionales</b>	Aislamiento, falta de redes sociales, vulnerabilidad socioeconómica, escasa o nula participación en la comunidad. Ausencia de contacto con familiares. Amenaza de institucionalización. Control en las actividades cotidianas. Infantilización en el trato
<b>Económico patrimonial</b>	Limitación o control de los recursos económicos/ingresos. Utilización no autorizada, ilegal o inapropiada de fondos, propiedades o recursos de la persona.
<b>Actitud de la persona que padece violencia</b>	Evita la ayuda médica. Temor, nerviosismo, ausencia de contacto visual, inquietud, sobresalto al menor ruido, miradas inquietas a la puerta, pasividad, ensimismamiento, tendencia a culpabilizarse y a exculpar al agresor/a, reticencia a responder preguntas o a dejarse explorar, incapacidad para tomar decisiones.
<b>Características de la persona que ejerce violencia</b>	Dependencia emocional del agresor (no puede vivir sin ella, carece de autonomía). Conducta celotípica, posesiva. Antecedentes penales relacionados con delitos contra las personas, integridad sexual o la libertad. Antecedentes de violencia. Incumplimientos de mandatos judiciales. Consumo problemático de drogas y/o alcohol.
<b>Otros Síntomas</b>	Quejas crónicas de mala salud, insomnio, cefaleas, consumo abusivo de medicamentos, ausentismo laboral.



Una vez identificada la situación como de **BAJO/MEDIANO RIESGO**, se activará el dispositivo de **Apoyo**. Se utilizará una calificación, **CÓDIGO (B)**, para facilitar la visibilidad por parte de organismos y operadores.

**Es importante destacar que, la combinación de algunos de estos indicadores puede transformar la situación prioritaria de violencia familiar en una situación de emergencia.**

#### **DISPOSTIVO DE PROTECCIÓN:**

El objetivo de este dispositivo es intervenir con el fin de hacer cesar la situación de riesgo de vida de la persona que padece violencia familiar; apunta a restablecer capacidades de autoprotección y resguardo. **El personal interviniente debe realizar la denuncia.**

El dispositivo de Protección está conformado por diferentes componentes:

- Acompañamiento Institucional
- Asistencia material y/o económica
- Refugio /Alojamiento alternativo
- Denuncia en sede policial
- Denuncia en sede judicial
- Medidas Cautelares

## DISPOSITIVO DE APOYO

El objetivo de este dispositivo es promover los cambios necesarios en la vida de las personas que padecen violencia familiar con el fin de terminar con la situación de maltrato. Apunta a disminuir los niveles de riesgo y daño, a empoderarla/o aumentando los niveles de autoestima y autonomía, como así también al fortalecimiento de las redes primarias. Se trabajará en pos de que la persona afectada logre realizar y sostener la denuncia.

El Dispositivo de Apoyo está conformado por:

- Acompañamiento Institucional
- Asistencia material y/o económica
- Información, asesoramiento y patrocinio jurídico
- Denuncia en sede policial
- Denuncia en sede judicial
- Medidas Cautelares
- Asistencia especializada/Atención Psicosocial
- Re/inserción laboral

## COMPONENTES:

Son los elementos necesarios para dar respuestas a los posibles requerimientos de las personas que padecen violencia familiar. Cada uno de ellos forma parte del Sistema de Protección. A continuación se describen, definiendo en qué consisten, cuáles son los organismos responsables de llevarlos adelante y procedimientos para la coordinación.

- Acompañamiento Institucional
- Asistencia sanitaria en emergencia



- Refugio/Alojamiento alternativo
- Asistencia material y/o económica
- Información, asesoramiento y patrocinio jurídico
- Denuncia en sede policial
- Denuncia en sede judicial
- Medidas Cautelares
- Asistencia especializada/Atención Psicosocial
- Re/inserción laboral

<b>ACOMPAÑAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	
<b>Descripción del componente</b>	<p>Implica el acompañamiento que debe recibir la persona que sufre violencia y/o su entorno familiar, por parte del personal (operativo, administrativo, técnico y profesional) del organismo que inicialmente haya tomado contacto con la situación.</p> <p>Su función consiste en activar los componentes necesarios del Sistema de Protección Integral ante toda situación de violencia familiar.</p>
<b>Organismos responsable de la ejecución</b>	<p>El acompañamiento institucional lo realizarán equipos técnicos-profesionales dependientes de alguno de los organismos que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Ministerio de Desarrollo Social</li><li>● Ministerio de Salud</li><li>● Centro de Atención a la Víctima de Delito</li></ul> <p>La responsabilidad del acompañamiento será del organismo que intervenga en primera instancia.</p>
<b>Procedimientos para la coordinación</b>	<p>El equipo técnico- profesional del organismo que intervenga en primera instancia, <b>diseñará y ejecutará en permanente articulación con los demás organismos con competencia directa, la estrategia de abordaje (acompañamiento psico social, articulación y seguimiento)</b> ante la situación de violencia familiar.</p>

<b>ATENCIÓN SANITARIA EN EMERGENCIA</b>	
<b>Descripción del componente</b>	<p>La asistencia en la emergencia tiene el objetivo primordial de la constatación de lesiones, examen psicofísico general, consideración de medidas profilácticas si fuese necesario y la implementación de los dispositivos de asistencia que se evalúen pertinentes para su atención integral.</p> <p>Se deberá prestar especial atención a los grupos de riesgo: adultos/as mayores y personas con discapacidad. También a los niños, niñas y adolescentes involucrados en la situación de violencia.</p> <p>Los/as agentes que reciben la situación deberán realizar los primeros auxilios psicológicos y contención emocional.</p> <p>Además se le proporcionará la información jurídica y de recursos institucionales mínima, necesaria y suficientemente clara.</p> <p>Se deberá evaluar riesgo psicológico y social.</p> <p>El Efector de Salud (CAPS, hospital) <i>realizará la denuncia ante el organismo correspondiente.</i></p>
<b>Organismos responsable de la ejecución</b>	Ministerio de Salud
<b>Procedimientos para la coordinación</b>	<p>Una vez realizada la atención sanitaria de emergencia, el equipo de salud realizará el “Acompañamiento Institucional” en casos de demanda espontánea.</p> <p>En los casos derivados del Ministerio de Desarrollo Social o Centro de Atención a la Víctima de Delito, serán sus equipos técnico-profesionales los responsables de continuar con el “Acompañamiento Institucional”.</p>



<b>REFUGIO/ALOJAMIENTO ALTERNATIVO</b>	
<b>Descripción del componente</b>	Brindar alojamiento seguro y transitorio a personas que sufren violencia familiar, que se encuentren en situación de ALTO RIESGO y que no cuenten con red de contención familiar o social.
<b>Organismos responsable de la ejecución</b>	Ministerio de Desarrollo Social
<b>Procedimientos para la coordinación</b>	Las situaciones ingresan por derivación de Juzgados, Centros de Salud, Hospitales, CAVD, línea 0800 (en capital), ONG, Policía o áreas sociales municipales.  En Neuquén Capital, la situación se recepciona desde el área de Admisión Central; mientras que en el interior son las Áreas Técnicas (Unidades de Gestión/DGCR) quienes articulan internamente con las áreas específicas o inespecíficas del Ministerio para viabilizar la prestación.
<b>ASISTENCIA MATERIAL Y/O ECONÓMICA</b>	
<b>Descripción del componente</b>	Provisión de asistencia material y económica inmediata ante la demanda puntual en emergencia.
<b>Organismos responsable de la ejecución</b>	Ministerio de Desarrollo Social
<b>Procedimientos para la coordinación</b>	Los profesionales que requieran coordinar la asistencia material y económica deberán elaborar previamente un Informe fundado <sup>8</sup> , que deberá ser presentado de acuerdo a la localidad.  En Neuquén Capital, la situación se recepciona desde el área de Admisión Central; mientras que en el interior son las Áreas Técnicas (Unidades de Gestión/DGCR) quienes articulan internamente con las áreas específicas o inespecíficas del Ministerio para viabilizar la prestación.

<sup>8</sup>El Ministerio de Desarrollo Social elaborará un modelo de informe de solicitud Asistencia material y/o económica



<b>INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO JURÍDICO Y PATROCINIO</b>	
<b>Descripción del componente</b>	Brinda información, asesoramiento y patrocinio a quien sufre violencia y su grupo familiar, sobre sus derechos y cursos legales posibles. A su vez se brinda información y asesoramiento a terceros.
<b>Organismos responsable de la ejecución</b>	<p><b>Información y asesoramiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Centro de atención a la Víctima de Delito</li><li>● Subsecretaría de Justicia y Derechos Humanos</li><li>● Oficina de Violencia - Poder Judicial</li></ul> <p><b>Información, asesoramiento y Patrocinio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Servicio de Orientación Jurídica (Primera Circunscripción Judicial)</li><li>● Defensorías Civiles.</li></ul>
<b>Procedimientos para la coordinación</b>	Ingresa por demanda espontánea, o derivación de otros organismos.



<b>DENUNCIA EN SEDE POLICIAL</b>	
<b>Descripción del componente</b>	<p>Recepción de la denuncia por situaciones de violencia familiar. Se deberá recepcionarla doble denuncia (fuero penal y familia), cuando el caso lo amerite<sup>9</sup>.</p> <p>Se deberá brindar información sobre la sede judicial donde presentarse para ratificar, rectificar o ampliar la denuncia; como así también la información sobre los recursos institucionales locales para el asesoramiento y atención en la problemática. (Defensorías Civiles, Defensorías del Niño, Salud, MDS, Áreas Sociales Municipios, entre otros).</p>
<b>Organismos responsable de la ejecución</b>	<p>Policía de la Provincia del Neuquén</p>
<b>Procedimientos para la coordinación</b>	<p>Remitir las actuaciones a la sede judicial correspondiente (Oficina de Violencia del Poder Judicial, Juzgado competente, Juzgados de paz).</p> <p>En caso de requerirse la urgente adopción de medidas cautelares, personal policial deberá efectuar la consulta vía telefónica con el operador judicial correspondiente, tanto en horario hábil como inhábil (Oficina de Violencia, Juzgado de guardia, Juzgados de paz).</p> <p>En caso de estar ante la posible comisión de un delito, se deberá comunicar con el Fiscal en turno y continuar las investigaciones con las instrucciones recibidas.</p>

---

<sup>9</sup>Según Protocolo Policía



<b>DENUNCIA EN SEDE JUDICIAL</b> <b>(Oficina de violencia, Juzgados de Familia, Fiscalías, Juzgados de Paz, Servicio de Orientación Jurídica/Defensorías Civiles, Defensoría de los Derechos del Niño)</b>	
<b>Descripción del componente</b>	Recepción de denuncia por situaciones de violencia familiar. Ratificación, rectificación o ampliación de la denuncia efectuada en sede policial. Información respecto del marco legal aplicable y medidas cautelares adecuadas para esa situación en particular. Formulación de criterio de judicialización (dictado de medidas cautelares) y/o de derivación del caso a organismo/os pertinente/es. Información sobre los recursos institucionales locales para el asesoramiento y atención en la problemática.
<b>Organismos responsable de la ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficina de Violencia: Área Admisión y Derivación de Trámites, Área Control y Seguimiento.</li><li>• Juzgados con competencia en la materia.</li><li>• Juzgados de Paz</li><li>• Fiscalía</li></ul>
<b>Procedimientos para la coordinación</b>	<p><b>Formulado criterio de judicialización</b>, se procederá a requerir un diagnóstico psicosocial (art. 24), se adoptarán las primeras medidas cautelares en su caso.</p> <p><b>Formulado criterio de derivación</b>, (no judicializado) se brindará información sobre los recursos existentes, realizando la derivación correspondiente.</p> <p>El Ministerio Público de la Defensa además de brindar información y asesoramiento, realizará las presentaciones judiciales que estime pertinentes.</p>



<b>MEDIDAS CAUTELARES</b>	
<b>Descripción del componente</b>	Las medidas cautelares de protección prevista por el art. 25 de la Ley 2785, se disponen de conformidad a las particularidades de cada caso en concreto y con plazos determinados.
<b>Organismos responsable de la ejecución</b>	<p><b>Organismo responsable del dictado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Juzgados con competencia en la materia.</li><li>● Juzgados de Paz</li><li>● Fiscalía</li></ul> <p><b>Organismo responsable del control y monitoreo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Juzgado con competencia en materia de familia, por sí o a través de la Oficina de Violencia (Área de Seguimiento y Control en la 1º Circunscripción) y/o del Equipo Interdisciplinario.</li></ul>
<b>Procedimientos para la coordinación</b>	<p>Dictadas las medidas cautelares, se requiere la intervención a los distintos organismos responsables de aplicarlas:</p> <p><b>Notificación a las partes.</b> Se realiza a través de la Oficina de Mandamientos y Notificaciones del Poder Judicial. Excepcionalmente y a modo de colaboración, se requiere la notificación a través de la Policía.</p> <p><b>Medidas cautelares</b> (incisos art. 25 incisos a, b, c, d, e, entre otros). Se pone en conocimiento de las mismas a la Policía.</p>



**Procedimientos  
para la  
coordinación**

**Medidas de protección policial** (rondines, consigna, acompañamiento para retiro de efectos personales). Se requiere la intervención de la Policía para efectivización de las medidas dispuestas.

**Exclusión del Hogar.** Se realiza a través de la Oficina de Mandamientos y Notificaciones del Poder Judicial en coordinación con la autoridad policial.

**Asistencia psicosocial especializada, asistencia a programas reflexivos.** Se requiere la intervención del organismo pertinente (Salud Pública, profesionales de la obra social, entre otros).

*La audiencia prevista por el art. 23 de la Ley 2785 es hito en el proceso cautelar de protección.* En la misma, contando con los informes psicosociales, verificada la eficacia de las medidas cautelares ya adoptadas, se puede determinar el curso a seguir en el proceso.

Desde el ASyC Oficina de Violencia (Circunscripción Judicial I) se realiza un monitoreo de las causas judiciales, controlando el cumplimiento de las medidas cautelares adoptadas así como de otras derivaciones efectuadas (como por ejemplo las realizadas en función de lo establecido en los artículos 7 y 8 de la Ley 2785). Se sugiere la modificación de tales medidas y derivaciones de considerarlo necesario.

La enunciación efectuada en relación a las medidas cautelares no es taxativa, se adoptan de conformidad a las particularidades de cada caso en concreto.

<b>ASISTENCIA ESPECIALIZADA/ATENCIÓN PSICOSOCIAL</b>	
<b>Descripción del componente</b>	Abordaje integral e interdisciplinario específico a todos los miembros del grupo familiar (abordaje individual, familiar, grupal y/o comunitario). Se brindará información jurídica básica necesaria para que pueda tomar decisiones en pos de su autoprotección. Evaluación de riesgo psicofísico.
<b>Organismos responsable de la ejecución</b>	Ministerio de Salud
<b>Procedimientos para la coordinación</b>	Las situaciones asistidas ingresan por derivación de otras áreas o por demanda espontánea. Se realizan coordinaciones con otras áreas del Poder Ejecutivo y del Poder Judicial (Juzgados, Fiscalías, Escuelas, Centro de atención a la víctima de Delito, Subsecretaría de Justicia y Derechos Humanos, Organizaciones de la Sociedad Civil, Ministerio de Desarrollo, Policía, etc.).

<b>RE/INSERCIÓN LABORAL</b>	
<b>Descripción del componente</b>	Comprende el acompañamiento institucional con la finalidad de insertar laboralmente a la víctima de violencia familiar en puestos de trabajo acordes a sus capacidades a fin de lograr la autosuficiencia económica de la misma.
<b>Organismos responsable de la ejecución</b>	Subsecretaría de Gestión de Empleo de la Provincia. Ministerio de Desarrollo Social.
<b>Procedimientos para la coordinación</b>	La o el postulante que solicita empleo o capacitación, podrá inscribirse en el Registro de Trabajadores mediante presentación espontánea ante las oficinas de la Subsecretaría de Gestión de Empleo de la Provincia radicadas en la Ciudad de Neuquén. La Subsecretaría informará periódicamente la Comisión las capacitaciones que se están llevando adelante. El Ministerio de Desarrollo, en el área de Planeamiento, cuenta con un programa de micro emprendimientos que puede ser solicitado por cualquier otro organismo.





*Jorge Sapag*  
GOBERNADOR

