



**Ministerio de Seguridad**

599



BUENOS AIRES, 27 JUN 2012

VISTO la Resolución del MINISTERIO DE SEGURIDAD N° 1021 del 12 de octubre del 2011, el Expediente N° 17.417/12 del registro del MINISTERIO DE SEGURIDAD, y

CONSIDERANDO:

Que los deberes estatales adquiridos en materia de igualdad entre varones y mujeres, y la eliminación de la discriminación contra la mujer tornan obligatorio el impulso de instancias institucionales que consideren específicamente las cuestiones de género en el ámbito de las Fuerzas Policiales y de Seguridad.

Que la Resolución citada en el VISTO instruyó al Jefe de la POLICÍA FEDERAL ARGENTINA, al Prefecto Nacional Naval de la PREFECTURA NAVAL ARGENTINA, al Director Nacional de la GENDARMERÍA NACIONAL ARGENTINA y al Director Nacional de la POLICÍA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA a dictar las normativas para la creación de los Centros Integrales de Género (v. art. 1°).

Que la normativa citada estipula que los Centros Integrales de Género deberán estar a cargo de un/a Oficial Superior e integrados por un equipo multidisciplinario,



599



## **Ministerio de Seguridad**

contando como mínimo con un/a abogado/a, un/a trabajador/a social y un/a psicólogo/a, los cuales podrán ser personal civil o tener estado policial/militar (v. art. 2°).

Que los días 9 y 10 de abril del corriente año se ha realizado la capacitación "Centros Integrales de Género: Discriminación y Violencia Laboral" para el personal que cumple funciones en los Centros Integrales de Género, y en las conclusiones arribadas se planteó la necesidad de contar con un Protocolo de Atención para los Centros Integrales de Género de las Fuerzas Policiales y de Seguridad.

Que la DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS, dependiente de la SUBSECRETARÍA DE ASUNTOS JURÍDICOS del MINISTERIO DE SEGURIDAD ha tomado debida intervención opinando que la medida que se propicia es legalmente viable.

Que la presente medida se dicta conforme lo dispuesto por los artículos 4° y 22 *bis* de la Ley de Ministerios (t.o. 1992) y sus modificaciones.

Por ello,

LA MINISTRA DE SEGURIDAD

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Apruébase el "Protocolo de Atención para los Centros Integrales de Género de las Fuerzas Policiales y de



## Ministerio de Seguridad



Seguridad" que se agrega como Anexo a la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- Instrúyese al Jefe de la POLICÍA FEDERAL ARGENTINA, al Prefecto Nacional Naval de la PREFECTURA NAVAL ARGENTINA, al Director Nacional de la GENDARMERÍA NACIONAL ARGENTINA y al Director Nacional de la POLICÍA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA para que pongan en práctica el Protocolo de Atención que se adjunta como Anexo a la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°.- Instrúyese al Jefe de la POLICÍA FEDERAL ARGENTINA, al Prefecto Nacional Naval de la PREFECTURA NAVAL ARGENTINA, al Director Nacional de la GENDARMERÍA NACIONAL ARGENTINA y al Director Nacional de la POLICÍA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA para que a los SESENTA (60) días de dictada la presente Resolución, eleven a consideración de este Ministerio, un informe sobre el estado de implementación del Protocolo, acerca de los cambios que consideran que sería necesario realizar y un informe estadístico que contenga la cantidad de consultas y casos atendidos.

ARTÍCULO 4°.- Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N°: 599

Dra. Nilda Garré  
Ministra de Seguridad



**Ministerio de Seguridad**

599



ANEXO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LOS CENTROS INTEGRALES DE GÉNERO DE  
LAS FUERZAS POLICIALES Y DE SEGURIDAD

Los Centros Integrales de Género (CIG) entenderán en temas en donde se vea afectado el desarrollo laboral y profesional de las personas, abarcando en ello relaciones jerárquicas, discriminación, distribución de tareas, abuso de autoridad, sistema de oportunidades, condiciones de trabajo, compatibilidad con la vida familiar, necesidades de capacitación específicas a las fuerzas sobre temas de género, y toda necesidad para eliminar brechas de género dentro de las Fuerzas Policiales y de Seguridad.

Estos Centros entenderán en el asesoramiento a oficiales jefes y superiores y a todo personal policial y de seguridad que por su función tenga personal a cargo y que requiera información especializada respecto de la aplicación de normativa vigente y las medidas a tomar en pos de lograr la integración de mujeres y varones en las Fuerzas Policiales y de Seguridad y, de esta manera, optimizar el funcionamiento y misión de las mismas.

**Aplicación**

Las pautas establecidas en el presente, serán de aplicación para todos los casos de denuncias y presentaciones que



599



## **Ministerio de Seguridad**

efectúen los/as integrantes de la Institución, quienes pueden dirigirse de manera directa ante los CIG o a través de los/las referentes que se encuentran en unidades/delegaciones fuera del ámbito del Área Metropolitana de Buenos Aires.

En aquellos casos en que el objeto de la presentación sea ajeno a las competencias de los CIG y el Centro no tenga atribuciones para intervenir, se deberá reencausar la presentación de acuerdo a los mecanismos pertinentes atento al régimen de disciplina vigente, atendiendo a lo establecido en la Resolución del MINISTERIO DE SEGURIDAD N° 1019 del 12 de octubre del 2011 y/o realizando las derivaciones pertinentes, de modo responsable y eficiente, al ámbito correspondiente.

### **Confidencialidad**

Las/los integrantes de los Centros tienen el deber de confidencialidad sobre todos los casos que se atiendan y los trámites que se efectúen. En tal sentido, deben comprometerse a no divulgar la información de los casos, exceptuando las cuestiones que así lo requieran (como pases, cambios de horarios, inicio de actuaciones disciplinarias, etc.).

### **Acta/Exposición de los hechos**

La entrevista la realizarán -en la medida de lo posible- TRES



**Ministerio de Seguridad**

(3) profesionales que integran el equipo interdisciplinario (abogado/a, psicólogo/a y asistente social).

En todos los casos, se deberá confeccionar un acta/exposición de los hechos, que documentará los sucesos relatados, y la pretensión del/la causante. Dicho escrito se leerá al finalizar y firmarán todos/as los/as presentes. En aquellos casos en los que la persona no desee firmar, se dejará constancia de dicha circunstancia.

Cuando corresponda, se dejará constancia en el acta/exposición de los hechos, las medidas preventivas a adoptarse, el modo en que se procederá, exponiendo claramente lo que atañe al CIG, detallando aquellas circunstancias que exceden las competencias, qué ámbito podría intervenir y a qué instituciones se realizarán derivaciones.

En los casos que corresponda, deberá plasmarse en el acta/exposición de los hechos si se ha dado inicio a las actuaciones disciplinarias y/o de la existencia de un delito de acción pública. Dichas circunstancias y el modo de proceder deberán ser explicadas a la persona entrevistada en lenguaje claro y sencillo.

De la misma forma, se dejará constancia del modo en que la persona acudió al CIG (derivación de una dependencia de la Institución, organismos ajenos, etc.) y la documentación que



## **Ministerio de Seguridad**

599



aporte la persona causante.

El acta/exposición de los hechos que se labre no tendrá el carácter de dictamen profesional, ni de opinión de los integrantes del equipo interdisciplinario sino que deberá reflejar únicamente los hechos y las pretensiones de la persona causante y, en los casos que corresponda, la respuesta institucional que se le ha otorgado a ésta.

La realización del acta/exposición de los hechos dará lugar a la elaboración de un registro único de casos y de las estadísticas pertinentes. A su vez, se deberá completar una base de datos con los datos del/la denunciante (nombre y apellido, teléfono, dirección, fecha, y si es personal de la fuerza: cargo, destino, cuadro, grado, etc.) y un breve relato de los sucesos que se consultan/denuncian, que permitirá poner en conocimiento a cualquier integrante del CIG lo acontecido, ante cualquier emergencia para contactar fácilmente al/la denunciante.

### **Violencia Familiar**

Los Centros Integrales de Género no intervendrán en casos de violencia familiar salvo en forma informativa y de derivación, ya que la especificidad de la temática requiere de la conformación de equipos especializados en la materia. Ante la



599



## **Ministerio de Seguridad**

identificación de casos de violencia familiar, los Centros Integrales de Género deberán hacer la derivación pertinente, sin perjuicio de que se encausen las actuaciones disciplinarias correspondientes en los casos en que se vea involucrado personal perteneciente a la Institución.

A su vez, los CIG deberán velar a través de dictámenes o informes competentes que las situaciones de violencia familiar no impliquen sanciones o situaciones de revictimización para las mujeres víctimas que cumplan funciones en las Fuerzas Policiales y de Seguridad.

Asimismo, deberán hacer saber a las personas que asesoren, qué autoridades, organismos (administrativos, judiciales, etc.) son competentes para poder efectuar las denuncias o presentaciones que correspondan, realizando el seguimiento y acompañamiento pertinente.

### **Limites de la intervención**

Los CIG no tienen competencias para asumir la representación, patrocinio, atención psicológica de tiempo prolongado, etc. Dichas funciones deberán ser derivadas a expertos/as en la materia, como ser a Centros Sanitarios, Servicios de Salud Públicos y/o patrocinios jurídicos gratuitos.





599



## **Ministerio de Seguridad**

### **Pautas orientativas para el/la entrevistador/a**

Es necesario que al momento de entrevistar se tenga en cuenta el relato del/a entrevistado/a.

La duración de la entrevista será de aproximadamente CUARENTA (40) minutos, salvo que la gravedad de la situación requiera más tiempo. Esta circunstancia debe ser puesta en conocimiento de la persona entrevistada al inicio, explicando las razones que la motivan.

Entrevista semidirigida: la/el entrevistador/a debe hacer preguntas concretas, pero dejando algunas abiertas, donde la/el entrevistado/a pueda exponer el tema de manera libre y espontánea. Se forjan las primeras ideas de cómo abordar el caso en cuestión.

Esto permite que la/el entrevistado/a se explice en sus respuestas pudiendo enlazar unos temas con otros, siendo guiado y acotado por la/el entrevistador/a.

Se recogen los aspectos fundamentales del hecho, incluyendo tanto los aspectos actuales como la historia y la dinámica funcional de los planteos o denuncias.

Entrevista dirigida: Es utilizada para indagar puntos que son considerados importantes o cuando la información es escasa, utilizando como guía temas a tratar. La/el entrevistador/a hace preguntas concretas y muy específicas al entrevistado/a.



## Ministerio de Seguridad

599



La entrevista semidirigida, obrará de guía de los puntos que no deben faltar, a fin de poder recabar la información necesaria.

Respecto de la entrevista dirigida, se utilizará para obtener información puntual:

1. Datos personales de las partes (nombres y apellido, edad, estado civil, si tiene hijos/as y en el caso que sí, especificar edad y nivel educativo, cargo o función, lugar de trabajo o dependencia, nivel de estudios alcanzados, domicilio particular, etc.).
2. Momento de inicio de la situación de conflicto.
3. Tiempo que lleva la problemática en cuestión.
4. Lugar físico donde se desarrolló.
5. Descripción de la situación planteada (para delimitar si es una cuestión de género).
6. Personas presentes (si las hubiere).
7. Evidencia de cualquier tipo (mensajes de texto, correo electrónico, etc.).
8. Si informó verbalmente o por escrito a la superioridad la situación planteada. En caso afirmativo, cuál fue el procedimiento que se realizó.
9. Especificación de personas afectadas directa o



## Ministerio de Seguridad

599



indirectamente.

10. Antecedentes relacionados al caso (por ejemplo, si se han realizado exposiciones o denuncias previas).

De estas pautas para indagar, surgirán otras preguntas espontáneas por parte de la/el entrevistador/a de acuerdo al caso en particular, a medida que la/el entrevistado/a realice el relato. Es necesario efectuarlas sin perder de vista el objetivo en cuestión: se trata de discernir si es un caso competencia del Centro, en cuyo caso debe asesorarse y contener a las víctimas durante el proceso, desde que el CIG toma conocimiento hasta la resolución del caso. Posteriormente, se realizará un breve seguimiento de las partes implicadas.

Respecto de la actitud y modo de comportamiento de la/el entrevistador/a, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- \* Las preguntas deben ser ordenadas.
- \* Formular las preguntas de modo que la/el entrevistado/a las entienda.
- \* Adaptarse a cada tipo de entrevistado/a.
- \* No dirigir las respuestas, pero sí limitar a lo que interesa como información relevante al caso puntual de violencia de género.



599



## **Ministerio de Seguridad**

\* Intervenir y limitar la enunciación de las cuestiones a lo estrictamente necesario. Acotar el discurso no es faltar el respeto al entrevistado/a, sino todo lo contrario pues de este modo se contiene a la persona que se encuentra en un estado de ansiedad. Es necesario comprender que en este momento, la/el entrevistado/a se encuentra en una situación de angustia, por lo cual es imprescindible contenerlo/a. De otro modo se dificultará la continuidad de la entrevista y su finalización, incrementándose de esta forma el nivel de ansiedad haciéndose más difícil la contención.

Escucha activa:

- \* Evitar que la persona espere mucho tiempo.
- \* Elegir un lugar aislado y adecuado.
- \* Duración de la entrevista limitada a lo indispensable.
- \* Crear una atmósfera de confianza y ayuda utilizando un lenguaje claro, haciéndose comprender, escuchando atentamente (actitud empática: "entiendo lo que dice", "noto que").
- \* Observar todo lo que dice y cómo lo dice.
- \* Mantener el contacto visual.
- \* Mostrar con el lenguaje verbal y no verbal que se está escuchando.
- \* No rechazar.
- \* Evitar un lenguaje no verbal hostil.



## **Ministerio de Seguridad**

599



- \* Resumir, parafrasear a modo de demostrar comprensión y entendimiento de lo relatado.
- \* Fortalecer a la persona que tiene una inquietud o consulta, reforzándola en el afrontamiento de su situación si fuere necesario, restableciendo la seguridad de que existirá contención de la solicitud, reclamo o denuncia.
- \* Enfatizar en sus puntos fuertes, sus capacidades.
- \* Señalar las diferentes alternativas con relación al problema planteado.
- \* Concienciar la opresión, a la cual fue sometida, sin llegar a la victimización, si la hubo.
- \* Acompañar y contener en la toma de decisiones.
- \* Hacer sentir a la persona que no es culpable de lo que ocurre.
- \* Creerles, sin poner en duda la interpretación de los hechos, sin emitir juicios, intentando quitar miedo a la revelación del caso.
- \* Solicitar y facilitar los datos imprescindibles.
- \* Mantener una actitud tranquila, manteniendo el control de uno mismo.
- \* Derivar (si se estima necesario y previo consentimiento).
- \* Considerar los mecanismos necesarios para una prevención a los fines de evitar situaciones similares en el futuro.



## **Ministerio de Seguridad**

599



No se debe:

- \* Adoptar posturas dogmáticas.
- \* Dar consejos personales o polemizar.
- \* Preguntar cuestiones delicadas o íntimas.
- \* Dar sensación de prisa.
- \* Juzgar lo que se dice.
- \* Distraerse.
- \* Manifestar interferencias en la comunicación ya sea corporal o verbal.
- \* Dar falsas esperanzas.
- \* Criticar la actitud o ausencia de respuestas.
- \* Utilizar una actitud paternalista.
- \* Imponer criterios o decisiones.