

**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA POR
RAZONES DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD
AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

Artículo 1°. OBJETO. El presente Protocolo de prevención e intervención en situaciones de violencia por razones de género en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante Protocolo) tiene como objeto regular las acciones de prevención e intervención que deberán llevarse a cabo ante situaciones de violencia de género en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante DPCABA), sean éstas sistemáticas, recurrentes, aisladas u ocasionales, a fin de modificar conductas para que estas situaciones cesen.

Artículo 2°. SUJETOS. Será aplicable a toda persona que preste tareas en la DPCABA, cualquiera sea su modalidad de vinculación. Asimismo, quedarán comprendidos/as aquellos/as terceros/as que presten servicios y/o convivan en el mismo espacio físico que el personal del organismo.

Artículo 3°. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Protocolo será aplicable cuando las situaciones de violencia de género se produzcan en el marco de los vínculos interpersonales originados en la relación laboral, en cualquiera de las instalaciones de la DPCABA o espacio físico y/o virtual (correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto, teléfonos móviles, websites, etc.) donde éstas se desarrollen.

Artículo 4°. MARCO NORMATIVO. Este Protocolo es parte integrante del Convenio Colectivo de Trabajo del Personal de la DPCABA y se encuadra en la siguiente normativa:

- a) Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer;
- b) Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer;
- c) La Constitución Nacional;
- d) La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;
- e) Ley Nacional N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y su Decreto Reglamentario 1011/10;
- f) Ley N° 26.743 de Identidad de Género;
- g) Ley N° 27.499 de Capacitación obligatoria sobre violencia de género para el sector Público;
- h) Ley N° 1.225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de prevención, sanción y erradicación de la violencia en el ámbito laboral del sector público;
- i) Ley N° 1.683 de Violencia familiar. Prevención. Asistencia a las Víctimas;

- j) Ley N° 4.376 de Política Pública para el reconocimiento y ejercicio pleno de la ciudadanía de las personas Lesbianas, Gays, Trans, Bisexuales e Intersexuales;
- k) Ley N°5.261/15 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Contra la discriminación;
- l) Ley 6.083/18 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de prevención, abordaje y erradicación de la violencia de género en el ámbito laboral;
- m) Decreto Nacional N° 2385/93 de Acoso Sexual en la Administración Pública Nacional;
- n) Convenio Colectivo de Trabajo de la DPCABA y su normativa complementaria y;
- o) Disposición Interna N° 161/18 que declara el curso "Igualdad de Género y Prevención de las Violencias" de carácter obligatorio para el personal del organismo.

Artículo 5°. DEFINICIÓN Y TIPOS DE VIOLENCIA. Se entiende por violencia de género toda conducta, acción u omisión que, de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal con motivo de su género u orientación sexual.

Se considera violencia indirecta, a los efectos del presente Protocolo, toda conducta, acción, omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que, por su condición, ponga en desventaja al/la damnificada/o.

Comprende, además, toda violencia en o por las redes sociales y la distribución no consentida de datos, audios o imágenes.

Se consideran motivos de aplicación del presente Protocolo los siguientes tipos de violencia conforme la Ley 26.485:

1. Física: La que se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato agresión que afecte su integridad física.
2. 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 aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia, sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación y limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.
3. Sexual: Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación.
4. Económica y patrimonial: La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de:
 - 4.1. La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes;

- 4.2. La pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales;
- 4.3. La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna;
- 4.4. La limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.
5. Simbólica: La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad”.

Asimismo, quedan comprendidas cualquiera de las modalidades en que se manifiesten los distintos tipos de violencia descriptas en el artículo 6 de la Ley Nacional N° 26.485, según corresponda al objeto del presente Protocolo.

Artículo 6°. PRINCIPIOS RECTORES. La intervención en situaciones de violencia de género en la DPCABA, se regirá por los siguientes principios:

1. Fortalecimiento, reconocimiento y garantía de los derechos enmarcados en el Art. 4 del presente Protocolo.
2. Respeto y confidencialidad: La persona que efectúe una consulta o presente una denuncia será tratada con respeto y confidencialidad debiendo ser escuchada en su exposición sin menoscabo de su dignidad y sin intromisión en aspectos que resulten irrelevantes para el conocimiento de los hechos. En todo momento se deberá resguardar la voluntad de la persona en cuanto a las acciones que decida realizar, así como la confidencialidad de toda la información. Este principio se extiende después de finalizado el proceso.
3. No revictimización: Se entiende por revictimización aquella vulneración producida como consecuencia de intervenciones de diversos y variados profesionales de las mismas especialidades y afines y/o se superpongan evaluaciones similares. Se evitará la reiteración innecesaria del relato de los hechos, como así también la exposición pública de la persona denunciante y/o los datos que permitan identificarla. Debe limitarse toda injerencia en la vida privada, así como la intervención de un elevado número de actores y la exposición pública de la persona denunciante y/o de los datos que permite identificarla.
4. Trato digno y humanizado: En el marco de la intervención deberá considerarse el estado emocional de la persona, el respeto a su intimidad, sus tiempos, silencios, habilitar la palabra, escuchar atenta y asertivamente, informar de manera clara y sencilla, con un lenguaje acorde al contexto sociocultural, para brindar confianza, seguridad y contención;
5. Contención y orientación. La persona afectada será acompañada en la medida que requiera, en todo trámite posterior a la denuncia realizada. Asimismo, será orientada y asesorada en

aspectos legales y en lo referente a la salud entendida desde una perspectiva integral, en sus aspectos psicológicos, físicos y sociales.

6. Celeridad y Diligencia. La aplicación del Protocolo debe ser realizada con las garantías debidas, profesionalidad, diligencia y sin demoras injustificadas a fin que la persona afectada pueda completar el proceso en el menor tiempo posible, así como también para la toma de medidas de prevención y de preservación necesarias.
7. Perspectiva de género: La intervención desplegada no deberá perder de vista la desigualdad estructural basada en el género existente en la sociedad y la existencia de patrones socioculturales estereotipados que resultan el fundamento de diversas prácticas violentas y/o discriminatorias.

Artículo 7°. COMISIÓN DE EQUIDAD LABORAL. La Comisión de Equidad Laboral (en adelante la CEL) constituida en el Convenio Colectivo de Trabajo del personal de la DPCABA estará conformada por las Asociaciones Sindicales y representantes del sector empleador, DPCABA, y tendrá las siguientes funciones en el marco del presente Protocolo:

1. Efectuar el seguimiento y evaluación de la aplicación del presente Protocolo a fin garantizar un ámbito laboral libre de violencia de género en todas sus formas y manifestaciones.
2. Articular con el Equipo Especializado estrategias destinadas a la prevención, difusión y capacitación sobre violencia de género en el ámbito de la DPCABA y, acciones destinadas a garantizar el respeto, la igualdad y la equidad en el ámbito de la DPCABA.
3. Evaluar los informes estadísticos recibidos del Equipo Especializado y proponer mecanismos de intervención.
4. Recibir las postulaciones, seleccionar a los/as profesionales y mantener actualizado un Registro de Profesionales interesados/as en participar en el tratamiento de casos conforme el artículo 8° del presente Protocolo.

Artículo 8°. EQUIPO ESPECIALIZADO. El presente Protocolo será aplicado por un Equipo Especializado (en adelante Equipo) que estará integrado por un/a (1) representante titular y un/a (1) representante suplente de las siguientes unidades organizativas, conforme las incumbencias asignadas a ellas:

- a. Secretaría General
- b. Programa de Atención de la Niñez, Adolescencia y Género
- c. Conducción Ejecutiva de Emergencia y Contención Psicosocial
- d. Coordinación Operativa de Promoción Humana, Adicciones y Salud Mental

El Equipo podrá requerir la participación de profesionales de la DPCABA, a estos efectos se conformará el Registro de Profesionales. La CEL deberá recibir las postulaciones, seleccionar a los/as profesionales interesados/as y mantener actualizado el registro. Los/as profesionales

incorporados/as al Registro sólo serán parte del Equipo en los casos concretos en que sea requerida su participación.

Los/as integrantes del Equipo y profesionales del Registro deberán contar con formación en perspectiva de género y ser preferentemente de las siguientes disciplinas: psicología, trabajo social, abogacía o poseer experiencia en las problemáticas de violencia de género, derechos humanos y diversidad sexual.

Quedará automáticamente invalidada la presencia de la persona miembro del Equipo o del Registro de Profesionales, que resulte denunciado/a o implicado/a en el tratamiento de una consulta. También deberá excusarse o podrá ser recusada quien se encuentre afectado/a por relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta con las personas denunciadas o denunciadas.

Artículo 9°. FUNCIONES DEL EQUIPO ESPECIALIZADO. Las siguientes serán funciones del Equipo:

1. Elaborar y suscribir las actas de compromiso de confidencialidad en el marco de este Protocolo.
2. Recibir y evaluar las consultas en el marco del presente Protocolo.
3. Iniciar el seguimiento de las consultas y realizar las entrevistas.
4. Acompañar, orientar y asesorar en aspectos legales y en lo referente a la salud entendida desde una perspectiva integral, en sus aspectos psicológicos, físicos y sociales.
5. Proponer medidas preventiva, protectorias y reparatorias, así como realizar su seguimiento.
6. Acompañar en el procedimiento de denuncia cuando la persona que esté atravesando situaciones de acoso, discriminación o violencia de género, formalice la misma.
7. Confeccionar informes de evaluación que incluyan información sobre lo actuado en cada caso, el asesoramiento brindado, la evaluación de la situación, la evaluación de riesgos y las alternativas de acciones preventivas y protectorias.
8. Remitir a la CEL un informe estadístico trimestral, respetando la confidencialidad de cada caso, que permita el análisis de datos con el objeto de promover acciones preventivas en la materia del presente Protocolo en esta DPCBA.

Artículo 10°. DE LAS CONSULTAS. Las consultas podrán ser realizadas por cualquier persona que esté atravesando alguna de las situaciones previstas en el artículo 5° del presente Protocolo. Asimismo, podrán hacerlas aquellas personas que tomen conocimiento de estas situaciones en su ámbito laboral, aunque no sea la persona directamente afectada.

Toda persona que desarrolle tareas de conducción en la DPCABA y tome conocimiento de una situación prevista en el artículo 5°, deberá informarla al Equipo a los efectos de su intervención. Se creará una dirección de correo electrónico que será oportunamente difundida y estará publicada en forma visible en el Sistema Portal Personal de la DPCABA. Esta dirección será

exclusivamente utilizada a los efectos de solicitar entrevista con el Equipo. Se podrán habilitar otras herramientas que faciliten la aplicación del presente Protocolo.

La persona consultante podrá requerir el acompañamiento de las Asociaciones Sindicales y/o quien estime pertinente.

Artículo 11°. PROCEDIMIENTO.

a) **Inicio de la intervención.** Recibida la consulta el Equipo deberá iniciar la intervención y fijar dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores, día y horario para realizar una entrevista con la persona consultante. El plazo solo podrá modificarse por razones relativas a la persona consultante, cuando fije la entrevista en un plazo posterior.

Quienes participen en el tratamiento de las consultas o tomen conocimiento de éstas, deberán suscribir un acta compromiso de confidencialidad en el marco del procedimiento.

b) **Entrevista.** Los/as profesionales del Equipo que participen de las entrevistas deberán contar con la formación establecida en el artículo 8°.

Las entrevistas se realizarán en las instalaciones destinadas a dicho fin y garantizarán los principios rectores para que pueda llevarse a cabo en un clima de privacidad e intimidad. Participarán de dos (2) hasta tres (3) miembros del Equipo, quienes deberán escuchar atenta y asertivamente el relato de la persona adoptando una actitud contenedora y empática, evitando emitir juicios de valor o comentando situaciones análogas. El asesoramiento deberá ser integral, que permita explicar de manera sencilla y cordial las alternativas de acciones para abordar la situación.

Cuando en el desarrollo de la entrevista se detecten indicadores que puedan implicar la existencia de un delito penal o actos cuyo tratamiento exceda la órbita de actuación del presente Protocolo, el Equipo deberá asesor a la persona consultante sobre la posibilidad de radicar la denuncia en sede judicial. En caso de formalizarse la misma, el Equipo deberá elevar un informe a la Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales para su intervención.

c) **Acciones y Seguimiento.** El Equipo especializado registrará lo actuado y confeccionará un informe de cada caso, que incluirá entre otros aspectos: información sobre asesoramiento brindado, evaluación de la situación, evaluación de riesgos y alternativas de acciones preventivas y protectorias, a fin de modificar conductas para que cesen las situaciones de violencia.

Artículo 12°. MEDIDAS PROTECTORIAS. El Equipo propondrá, de acuerdo al diagnóstico realizado, la adopción de las medidas protectorias y reparatorias para resguardar a las personas consultantes.

En caso de contar con la conformidad de las partes, estas medidas conjuntamente con el informe del Equipo, serán remitidas a los/as titulares de la Unidad de Relaciones Laborales y la

Coordinación Operativa de Recursos Humanos para su instrumentación, quienes deberán suscribir el acta compromiso de confidencialidad.

En caso de existir desacuerdo, el Equipo asesorará a la persona consultante sobre la posibilidad de continuar en el ámbito de la consulta o formalizar una denuncia. En este supuesto se remitirá la misma a la Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales de esta DPCABA, cumpliendo las formalidades previstas en el artículo 13.

Artículo 13°. DENUNCIA. Cuando la persona que esté atravesando alguna de las situaciones previstas en el artículo 5° del presente Protocolo decida formalizar una denuncia en la DPCABA, deberá dirigirla en forma escrita y en sobre cerrado a la Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales de esta DPCABA a los efectos de instruir el sumario pertinente.

El tratamiento de las denuncias garantizará el cumplimiento de los principios rectores establecidos en el artículo 6° del presente Protocolo.

El Equipo acompañará a la persona que denuncia, si así lo solicita, en todo el proceso sumarial y elevar a la Coordinación Operativa de Sumarios los informes realizados del caso. Asimismo deberá proponer las medidas preventivas y protectorias que requiera la situación.

La resolución del sumario deberá ser notificada al Equipo.

Artículo 14°.- REVISIÓN. Transcurrido un (1) año desde la aprobación del presente Protocolo deberá llevarse a cabo una revisión general del mismo a fin de promover ajustes y acciones para su efectiva adaptación e implementación.