G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Carátula Expediente

Número: PV-2022-42995688-GCABA-DGALE

Buenos Aires, Martes 22 de Noviembre de 2022

Referencia: Carátula del expediente EX-2022-42995680- -GCABA-DGALE

Expediente: EX-2022-42995680- -GCABA-DGALE
Fecha Caratulación: 22/11/2022
Usuario Caratulación: AUGUSTO FERNANDO GARCIA (GARCIAAF)
Usuario Solicitante: AUGUSTO FERNANDO GARCIA (GARCIAAF)
Código Trámite: MGOB0503A - LEGISLATURA RESOLUCION CON PEDIDO DE INFORMES
Descripción: PEDIDO DE INFORMES: EL P.E. INFORMARA EN PLAZO DE 30 DÍAS, INFORMES RELACIONADOS AL PROGRAMA PROTEGER.-
Email: ---
Teléfono: ---

Motivo de Solicitud de Caratulación: RESOL. 374/2022 -- EXP. 2930-D-2022 -- AUTOR: TIESSO, MARÍA MAGDALENA

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.22 14:36:06 -03'00'

AUGUSTO FERNANDO GARCIA
Asistente administrativo
D.G.ASUNTOS LEGISLATIVOS
MINISTERIO DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.22 14:36:06 -03'00'

Buenos Aires, 10 de noviembre de 2022.-

RESOLUCIÓN 374/2022

Artículo 1º.- El Poder Ejecutivo informará, a través de las dependencias correspondientes, en un plazo de treinta (30) días de recibida la presente, sobre los siguientes puntos relacionados al Programa Proteger, dependiente de la Secretaría de Bienestar Integral de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

a) Indique la cantidad de denuncias que ha recibido el programa en el período que va desde mayo 2018 hasta agosto 2022.
b) Notifique si hubo denuncias descartadas, indique los motivos.
c) Establezca cuál es el tratamiento desde que se eleva la denuncia hasta que se determina la situación de la persona.
d) Determine cuál es el tiempo promedio de permanencia en el Dispositivo de Alojamiento Protegido.
e) Detalle, con respecto al establecimiento del Dispositivo de Alojamiento Protegido, cómo es el protocolo de egreso y de reinserción familiar.
f) Detalle cuál es el protocolo de funcionamiento desde que el beneficiario realiza la denuncia hasta su salida.
g) Indique si luego del egreso, las personas mayores suelen requerir asistencia del programa nuevamente. Detalle.
h) Enumere la cantidad de personal que la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores dispone para las tareas que conforman el programa.
i) Remita el reglamento interno del DAP.
j) Adjunte el protocolo de intervención conjunta con la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Art. 2º.- Comuníquese, etc.

EMMANUEL FERRARIO
PABLO JAVIER SCHILLAGI

ES COPIA

Digitallysignedby
Jorge Ignacio Cesani
Director General
Despacho Parlamentario
Date: 2022.11.18

Expte. 2930-D-22.-

NOTA Nº 1143 /2022

Buenos Aires, 18 de noviembre de 2022.-.

Señor Jefe de Gobierno:

Tengo el agrado de dirigirme al señor Jefe de Gobierno, a efectos de hacerle llegar copia autenticada de la Resolución aprobada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en la sesión del día 10 de noviembre ppdo, registrada bajo el Nº 374/2022.

Saludo al señor Jefe de Gobierno con toda consideración.

Digitally signed by
Emmanuel Ferrario
Vicepresidente 1°
Date: 2022.11.18

Digitally signed by
Pablo Javier Schillagi
Secretario Parlamentario
Date: 2022.11.18

Al Señor
Jefe de Gobierno
de la Ciudad de Buenos Aires
Lic. Horacio Rodríguez Larreta
S. / D.

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S
"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Normativa

Número: INLEG-2022-42996442-GCABA-DGALE

Buenos Aires, Martes 22 de Noviembre de 2022

Referencia: RESOL. 374/2022

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.22 14:38:17 -03'00'

AUGUSTO FERNANDO GARCIA
Asistente administrativo
D.G.ASUNTOS LEGISLATIVOS
MINISTERIO DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.22 14:38:18 -03'00'

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Informe

Número: IF-2022-43006339-GCABA-DGALE

Buenos Aires, Martes 22 de Noviembre de 2022

Referencia: C.E.N°42995680/2022 Res.374/2022 ref. Informes sobre el Programa Proteger.

MINISTERIO DE SALUD

1. Atento lo requerido por la Legislatura mediante Resolución obrante precedentemente, se remite a los fines de su intervención.

2. Dado que el próximo **05/01/2023** opera el vencimiento del plazo para la remisión de la información solicitada por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, se solicita tener a bien girar el expediente a esta Dirección General un día antes de esa fecha, a efectos de poder elevar en tiempo y forma la respuesta al Cuerpo Legislativo.

3. Asimismo, si algún punto de lo requerido en la presente no perteneciese a la competencia de esa área, se solicita indicar mediante informe incorporado al presente a fin de dar intervención a la/s repartición/es que se considere dentro del plazo de 5 días hábiles de recibida la presente.

4. Es necesario y de suma importancia que tenga a bien manifestar con precisión las respuestas y documentación adicional que deba remitirse a la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante un informe.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.22 15:11:25 -03'00'

Joaquin Giannuzzi
Gerente Operativo
D.G.ASUNTOS LEGISLATIVOS
MINISTERIO DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.22 15:11:26 -03'00'

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S
"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Número: NO-2022-44120403-GCABA-DGLTMSGC

Buenos Aires, Lunes 28 de Noviembre de 2022

Referencia: EX-2022-42995680-GCABA-DGALE s/ Res.374/2022 Ref. Informes vinculados al Programa Proteger

A: Sofía Torroba (SSPPM), MARIANA DENISE BAUNI (SSPPM), Sol Fernandez Sosa (SECBI), Veronica Rodriguez Centenaro (SECBI),

Con Copia A:

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente se pone en su conocimiento que la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha aprobado la Resolución N° 374/2022, la que se remite como archivo adjunto, mediante la cual solicita información vinculada al Programa Proteger, dependiente de la Secretaría de Bienestar Integral de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Atento la fecha de vencimiento comunicada para la remisión de la información, se solicita se brinden las respuestas pertinentes hasta el día 03/01/2023, a efectos de poder elevar en tiempo y forma lo requerido al Cuerpo Legislativo.

Sin otro particular saluda atte.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.28 14:36:03 -03'00'

ALEJANDRA REGUERA LAVIA
Gerente Operativo
D.G. LEGAL Y TECNICA MSGC
MINISTERIO DE SALUD

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.28 14:36:04 -03'00'

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S
"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Número: NO-2022-47583771-GCABA-SSPPM

Buenos Aires, Viernes 23 de Diciembre de 2022

Referencia: Respuesta Resolución de la LCABA Nº 374/22

En respuesta a: NO-2022-44120403-GCABA-DGLTMSGC

A: ALEJANDRA REGUERA LAVIA (DGLTMSGC),

Con Copia A: Sofía Torroba (SSPPM), Sol Fernandez Sosa (SECBI),

---

De mi mayor consideración:

En mi carácter de Gerenta Operativa Protección de Derechos de la Subsecretaría para Personas Mayores, remito la presente a los fines de dar respuesta al pedido de informes realizado por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a través de la Resolución Nº 374/22.

a) En primer término, es menester destacar que si bien se utiliza el término denuncia, se trata de solicitudes de intervención. En este sentido, durante el período de Mayo 2018 a Agosto 2022 se recibieron**5725** solicitudes. Las mismas se distribuyen de la siguiente manera:

Año 2018= (desde el mes de Mayo) **1111**

Año 2019= **1183**

Año 2020= **1322**

Año 2021= **1187**

Año 2022= (hasta el mes de Agosto) **922**

b) El Programa no recibe denuncias (en términos jurídicos) sino solicitudes de intervención. En tal sentido, se da curso a todas las solicitudes, sin descartar ninguna, siendo derivadas a un equipo interdisciplinario y/o brindando el asesoramiento que fuera requerido. Luego los equipos interdisciplinarios, al trabajar los casos concretos, establecen la necesidad o no de dar intervención a la Justicia, según lo amerite cada situación. En los supuestos en los que se reciben solicitudes de intervención que se encuentran por fuera del marco de competencia del Programa, se realizan las derivaciones correspondientes.

c) Al tomar conocimiento del ingreso de las solicitudes de intervención, desde la oficina central del

Programa se deriva en un lapso no mayor a 24 horas al equipo interdisciplinario que corresponda. En relación a la modalidad de intervención de los equipos, nos remitimos a lo establecido en el Protocolo de Actuación del Programa que se adjunta.

d) Según lo establecido por el Reglamento del Dispositivo de Alojamiento Protegido (Resolución CABA 1/2021-GCABA-SECISPM), el tiempo de permanencia sería de 180 días. Sin perjuicio de ello, cada situación en particular es evaluada para que el egreso sea llevado a cabo de manera satisfactoria.

e) El seguimiento que realiza el equipo interdisciplinario para que una persona alojada en el refugio egrese del mismo, consiste en la elaboración de un plan integral de atención que abarca los aspectos físicos, psicológicos, sociales y jurídicos con el fin de revertir la situación de vulnerabilidad que motivó el ingreso al dispositivo de la persona mayor. Una vez egresada la persona mayor del dispositivo, se realiza un seguimiento durante el primer mes , a fin de asegurarse el estado en que se encuentra. Más allá de lo precedente, respetando siempre la voluntad de la persona mayor, la misma puede seguir vinculada con el Programa.

Resolución Protocolo Actuación Programa Proteger. Resol-2020-116-GCABA-SECISPM. Resolución CABA 1/2021-GCABA-SECISPM Reglamento Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP)

f) Resulta oportuno aclarar que no todas las solicitudes de intervención derivan en el ingreso al Dispositivo de Alojamiento Protegido. Al tomar el Programa conocimiento de una solicitud que requiera un ingreso, en el marco de la Ley 5420, los equipos o las dependencias con las que se articula, ofrecen este recurso y de aceptar la persona mayor, se da curso al ingreso.

Resolución Protocolo Actuación Programa Proteger. Resol-2020-116-GCABA-SECISPM

Resolución CABA 1/2021-GCABA-SECISPM Reglamento Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP).

g) Una vez egresada la persona mayor del dispositivo, se realiza un seguimiento durante el primer mes, a fin de asegurarse el estado en que se encuentra. Generalmente, al quedar un vínculo establecido con el Programa, suelen requerir acciones de apoyo y asistencia en cuestiones de la vida diaria que exceden la situación de violencia que dio origen al ingreso.

h) La cantidad de personal que la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores dispone para las tareas que conforman el Programa resulta en setenta (70) personas.

i) Resolución CABA 1/2021-GCABA-SECISPM Reglamento Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP).

j) Resolución 2764/2016 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Procedimiento de Actuación Conjunta entre la Oficina de Violencia Doméstica (OVD) y el Programa Proteger para la Atención de casos de Violencia Doméstica.

Sin otro particular saluda atte.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.12.23 14:35:24 -03'00'

MARIANA DENISE BAUNI
Gerente Operativo
SUBSECRETARIA PARA PERSONAS MAYORES
MINISTERIO DE SALUD

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.12.23 14:35:25 -03'00'

Secretaría de Integración Social para Personas Mayores

DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO PROTEGIDO

PARA PERSONAS MAYORES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA (DAP)

Gerencia Operativa Protección de Derechos
Dirección General Protección y Desarrollo Sostenible
Secretaría de Integración Social para Personas Mayores

IF-2022-47697161-GCABA-SSPPM

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

PRINCIPIOS GENERALES

PARTE I - EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

- RESPONSABILIDADES PRIMARIAS
- DESCRIPCIÓN DE TAREAS
- REGISTRO
  - Legajos
  - Libro de Actas

PARTE II - METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

1. ETAPA DE ADMISIÓN

   1.1 Requisitos para el Ingreso

   1.2 Ingreso

   - Derivación de casos al DAP

2. ETAPA DE SEGUIMIENTO

   2.1 Plan Integral de Atención

   2.2 Procedimiento frente a situaciones de emergencia

   - Procedimiento frente a situaciones de caídas

3. ETAPA DE EGRESO

   3.1 Causales

   3.2 Documentación de Egreso

PARTE III – ANEXOS

• Reglamento de Admisión, Permanencia, Egreso, Derechos y Obligaciones
• Compromiso de Confidencialidad
• Acta de Ingreso
• Ficha de Salud

• Acta de Egreso Voluntario (Retorno a su domicilio)
• Acta de Egreso Voluntario (Retorno a un domicilio distinto del de origen)
• Acta de Egreso
• Ficha de Inventario de Bienes y Documentación
• Ficha Social
• Ficha de Seguimiento Psicológico
• Registro de Enfermería
• Hoja de Control CSV (Control Signos Vitales)
• Hoja de Orientación Nutricional
• Registro de Traslados y Trámites
• Registro de Ingresos y Egresos
• Taller de Reflexión y Actividades Lúdicas

INTRODUCCIÓN

El Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) también denominado “Refugio” es un espacio de residencia temporario con domicilio reservado, para aquellas personas mayores víctimas de violencia ejercida por integrantes de su grupo familiar y/o convivientes o con quienes no tengan grado de parentesco, cuya integridad física y/o psíquica se encuentren en una situación de **Riesgo Alto / Altísimo**, situación que amerite que dichas personas sean separadas de sus agresores recibiendo protección, contención y tratamiento adecuado.

En el DAP se les brindará alojamiento y alimentación, asistencia gerontológica, servicio de enfermería, asesoría jurídica, apoyo psicológico, talleres de reflexión y actividades lúdicas, gestión de turnos médicos, acompañamiento en las salidas programadas, ya sea por consultas médicas y/o trámites necesarios. Durante su permanencia en el Dispositivo, el equipo interdisciplinario acompaña, planifica y evalúa las posibilidades de egreso de la persona mayor a fin de fortalecer su bienestar físico, psicológico y habitacional.

OBJETIVOS

A través de un Plan Integral de Atención que atienda los aspectos físicos, psicológicos y sociales de la persona, se busca fomentar la participación de los alojados en actividades preventivas generales tendientes a reforzar su autoestima, fomentar su autonomía, promover sus potencialidades, prevenir y/o revertir el aislamiento en el que estuvieran inmersos.

La intervención del equipo interdisciplinario está orientada a la resolución integral de la problemática de la persona mayor, elaborando estrategias transversales en red con otros organismos y/o instituciones que le permitirán mejorar su calidad de vida.

Asimismo, se pretende que, durante su período de estancia en el DAP, la persona mayor refuerce su autoestima, potencie sus capacidades, reconozca y establezca vínculos saludables en los cuales apoyarse al egreso de dicho Dispositivo.

PRINCIPIOS GENERALES

Desde el Dispositivo se busca evitar la revictimización de las personas mayores que estén en situación de violencia o hayan sido vulnerados sus derechos. Para ello se optimizarán las intervenciones intentando evitar la repetición del sufrimiento y la reiteración de entrevistas.

Se impulsará y favorecerá la suscripción de acuerdos con distintos organismos públicos y/o privados con el fin de garantizar tratamientos y servicios adecuados que tiendan a la solución integral de la problemática de las personas mayores en situación de violencia.

El domicilio del Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) es reservado, no pudiendo ser divulgada bajo ningún concepto, salvo a pedido del Juzgado interviniente en la causa de violencia, previa aprobación de la máxima autoridad de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores. Se solicitará expresamente que se mantenga absoluta reserva al respecto, no debiendo ponerse por escrito bajo ninguna circunstancia.

El personal del DAP deberá conocer el Protocolo de Actuación y el Convenio celebrado con la Oficina de Violencia Doméstica (Resolución 2764/2016), los cuales se respetarán y se harán cumplir.

PARTE I

EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

El Dispositivo de Alojamiento Protegido está dirigido por un/a Coordinador/a, quien es asistida/o por un responsable administrativo; un/a psicólogo/a, un/a trabajador/a social y un/a abogada. Asimismo, forman parte de este equipo los asistentes gerontológicos y/o cuidadores, operadores comunitarios – tallerista, nutricionista y enfermera/o.

- **RESPONSABILIDADES PRIMARIAS**

Psicóloga/o

I. Trabajar con el alojado a los fines que esta adquiera habilidades para tomar decisiones y empoderamiento.

II. Procurar la derivación al efector de salud correspondiente con el objeto de lograr una atención integral, duradera y efectiva en todos los ámbitos de su vida.

III. Realizar entrevistas para su evaluación y llevar registro de las mismas en la planilla de **"Ficha de Seguimiento Psicológico" (Anexo X)** que luego será adjuntada tanto al legajo papel como al legajo digital.

IV. Conformar un espacio de escucha y contención.

V. Promover la re-vinculación familiar.

VI. Realizar el seguimiento y monitoreo del Plan Integral de Atención dejando constancia escrita de dichas intervenciones en cada legajo. Asimismo, deberá elaborar informes y evaluaciones psicosociales a pedido de la Coordinación del Dispositivo, organismos intervinientes y/o de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores.

Trabajador/a Social

I. Confeccionar el legajo digital y reunir documentación para diferentes gestiones.

II. Completar la **"Ficha Social" (Anexo IX)** a los fines de evaluar la situación socioeconómica, vincular y habitacional de cada alojado.

III. Orientar, facilitar y crear un espacio de escucha y contención para que la persona mayor pueda potenciar sus habilidades y derechos, capacitarlos e insertarlos nuevamente en la sociedad y ser un puente entre ellos y las instituciones.

IV. Realizar el seguimiento y monitoreo del Plan Integral de Atención dejando constancia escrita de dichas intervenciones en cada legajo. Asimismo, deberá elaborar informes y evaluaciones psicosociales a pedido de la Coordinación del Dispositivo, los organismos intervinientes y/o de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores.

Abogada/o

I. Acompañar, orientar y asesorar legalmente a la víctima respecto de su situación legal actual, llevar a cabo la devolución respectiva al alojado de los expedientes en trámite que se hubieran generado a raíz de la situación de violencia padecida, a través de entrevistas que realizará con los mismos en la sede del DAP.

II. Siendo que resulta incompatible con su función ejercer el patrocinio de los alojados, para el caso de requerirse representación jurídica en las causas en trámite, procurará el acceso a la justicia correspondiente, dándole debida intervención vía informe oficial a los organismos públicos correspondientes a tales efectos, como asimismo articulando los mecanismos necesarios existentes para que el alojado cuente con un patrocinio jurídico gratuito en caso de ser necesario.

III. Asistir y acompañar al alojado junto con personal del DAP designado al retiro de las medidas cautelares ordenadas por el Juzgado y/o los organismos intervinientes, su diligenciamiento y su efectivo cumplimiento, como ser el retiro de pertenecías del domicilio de origen, exclusión del hogar, prohibición de acercamiento, y todas aquellas medidas que el Juzgado considere pertinente según el caso en particular.

IV. Procurará realizar el seguimiento y actualizar el registro confidencial del trámite de los expedientes judiciales de los adultos mayores que residan en el

DAP, para poder ser registrados en el legajo digital como también en el legajo papel.

V. Realizar el seguimiento y monitoreo del Plan Integral de Atención dejando constancia escrita de dichas intervenciones en cada legajo. Asimismo, deberá elaborar informes a pedido de la Coordinación del Dispositivo, los organismos intervinientes y/o de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores.

- **DESCRIPCIÓN DE TAREAS**

Coordinación:

I. Coordinar, administrar, planificar y ejecutar las estrategias para lograr una atención óptima a los alojados.

II. Supervisar el seguimiento y monitoreo del Plan Integral de Atención de cada alojado, llevado a cabo por el equipo interdisciplinario.

III. Controlar y supervisar la actualización de los legajos digitales efectuada por el responsable administrativo, siempre conservando la documentación respaldatoria.

IV. Llevar el control y registro de los tres (3) Libros de Actas.

V. Gestionar y administrar los recursos para garantizar la efectividad del servicio.

VI. Supervisar el desempeño del personal del DAP.

VII. Elaborar y/o controlar el inventario de pertenencias en el ingreso, como del egreso del alojado.

VIII. Obtener informe de la OVD oficina de Violencia doméstica de la Corte Suprema de Justicia, la cual determine el **Riesgo Alto / Altísimo**, del equipo interdisciplinario Proteger y/o de otros organismos con competencia en la materia, en pos de evitar la revictimización de la Persona Mayor al momento de la entrevista.

IX. Gestionar e informar sobre las mejoras y desperfectos de las instalaciones.

X. Solicitar, controlar, administrar y distribuir los diferentes insumos y servicios.

XI. Mantener informados a los Directivos sobre el desarrollo de las tareas del Dispositivo.

Responsable Administrativo:

Asistir a la Coordinación en la digitalización de la información correspondiente de cada alojado en el legajo digital, conservando la documentación respaldatoria en los legajos formato papel. Asimismo, será responsable de llevar a cabo todas aquellas tareas administrativas que sean menester en el cumplimiento de las funciones del DAP.

Asistentes Gerontológicos y/o Cuidadores:

I. Procurar el aseo, higiene, arreglo personal, ducha y/o baño, incluida la higiene bucal de los alojados, entre otros.
II. Ayudar a los alojados que así lo requieran para ser vestido, calzado y en todo lo que respecta a su alimentación.
III. Atender y cuidar a los alojados en la concreción de las actividades de la vida cotidiana.
IV. Estimular y fomentar la autonomía y participación de los alojados en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
V. Fomentar hábitos de higiene y orden.
VI. En personas con riesgo alto de aparición de úlceras por presión, implementar medidas de prevención mediante una correcta higiene, cuidados de la piel y cambios posturales.
VII. Colaborar en la administración de los medicamentos que tengan prescritos los alojados.
VIII. Llevar a cabo los cuidados básicos en los alojados que sufran incontinencias.
IX. Dar aviso al Coordinador de cualquier circunstancia o alteración en el estado de los alojados o de cualquier circunstancia que varía, agrave o disminuya las necesidades personales de los mismos.

X. Recolección de las prendas de los alojados para su posterior traslado del servicio de lavandería.

XI. Brindar acompañamiento a los alojados para evitar situaciones de soledad y aislamiento.

XII. Potenciar y facilitar hábitos de convivencia y relaciones sociales.

XIII. Fomentar estilos de vida saludables y activos.

XIV. Apoyar y seguir las pautas prescritas ante situaciones de conflicto que se hayan generado en la institución.

XV. Acompañar al residente a la Institución de salud correspondiente, en caso de urgencia y necesidad de traslado a un efector de salud.

XVI. Solicitar médico a domicilio según la Obra Social que resultare del residente en caso de ser necesario, y en caso de que los alojados no posean obra social, solicitar médico al Servicio de Emergencias Médicas (SAME).

Operador Comunitario - Tallerista:

I. Gestionar los turnos y acompañamientos en la realización de diferentes trámites personales que se requieran para el alojado. Deberán registrarse en las planillas de **"Registro de Traslados y Trámites" (Anexo XIV)**, todos aquellos traslados y trámites que necesariamente debieran realizar, tanto los residentes como los Operadores del Dispositivo.

II. Gestionar los turnos con los médicos de cabecera si los tuviere, o bien con el médico del efector de salud más cercano a los fines de realizarle un chequeo general del estado físico del alojado, pudiendo de esta manera llevar un registro en la planilla **"Registro de Enfermería" (Anexo XI)**, en la cual se detalle la medicación que debiera tomar la persona mayor, la necesidad de alguna dieta especial conforme patologías preexistentes, la restricción en caso de no poder realizar ciertas actividades o cualquier otra indicación que resulte menester para el seguimiento médico del alojado en pos de su bienestar.

III. Realizar las compras personales con respecto a las necesidades de cada alojado.

IV. Llevar a cabo los acompañamientos en los traslados que establezca el Equipo profesional y/o la Coordinación en base al Plan Integral de Atención.

V. Acompañar a la persona mayor durante el egreso de la institución al destino determinado.

VI. Brindar dentro del Dispositivo talleres recreativos y socio-culturales que tiendan a prevenir y/o revertir el aislamiento, favoreciendo la promoción de su autonomía y la potencialización de sus habilidades. Dichas actividades llevadas a cabo deberán registrarse por la Tallerista en las planillas **"Taller de Reflexión y Actividades Lúdicas" (Anexo XVI)**.

VII. Dialogar con los alojados individualmente y de manera regular, siendo portavoz de inquietudes que presenten los mismos, observando sus progresos o retrocesos, a fin de ser transmitidos a la coordinación.

VIII. Colaborar en la ejecución de tareas administrativas.

Nutricionista

I. La valoración del estado nutricional de los alojados en el DAP; la planificación del menú y/o aportes en relación a él; desarrollar y/o planificar actividades o talleres relacionados a la buena alimentación de las personas; llevar a cabo un registro de los procesos que se implementan en el establecimiento, relacionados con la salud alimentaria.

II. Realizar el registro de las actuaciones en la **"Hoja de Orientación Nutricional" (Anexo XIII)**, y que posteriormente se adjuntará a los legajos correspondientes.

Enfermera/o:

I. Realizar la valoración de las necesidades asistenciales, las necesidades de movilidad para el ejercicio de las actividades de la vida diaria, como también de las necesidades de eliminación.

II. Luego de la consulta médica del residente en el efector de salud correspondiente y de acuerdo a la medicación que le indique el médico tratante, organizar la medicación en forma semanal.

III. Controlar a diario los signos vitales de los alojados llevando un registro de los mismo en la Planilla **"Hoja de Control CSV – Control Signos Vitales" (Anexo XII).**

IV. Organizar y supervisar el trabajo de los auxiliares gerontológicos ante la higiene personal del residente, incontinencia, prevención de caídas, úlceras por presión, uso de sondas, entre otros.

V. Supervisar que las copias de las indicaciones médicas y esquemas farmacológicos se encuentran en la carpeta correspondiente y reflejado en el legajo digital frente a una posible consulta.

VI. Registro de todas aquellas novedades respecto a prescripciones médicas, estudios médicos, laboratorios, entre otros en la planilla **"Registro de Enfermería" (Anexo XI).**

3. REGISTRO

a) <u>Legajos</u>

El legajo de cada alojado se elaborará una vez que éste haya ingresado al Dispositivo. El legajo contendrá la información con la que se cuente al momento de su ingreso y se irá completando, tanto física como digitalmente a medida que se identifique y recopile la documental correspondiente como ser: datos personales, aspectos de salud, nutricional, social, legal y toda aquella información que sea pertinente a la persona alojada.

El legajo estará compuesto por:

- Informe de Ingreso
- Aspecto Médico
- Aspecto Nutricional
- Aspecto Social

- Aspecto Judicial
- Seguimiento Psicológico
- Traslados y Trámites Personales
- Talleres
- Egreso
- Informes del Equipo Interdisciplinario

En la primera instancia de Ingreso se completará el **"Acta de Ingreso" (Anexo III)**, se le tomará una fotografía al residente y se procederá a la firma del **"Reglamento Interno de Admisión, Permanencia, Egreso, Derechos y Obligaciones"** del DAP **(Anexo I).**

El Aspecto Judicial estará conformado por una copia del Legajo remitido por la Oficina de Violencia Doméstica (OVD) en caso que lo hubiere, donde conste la evaluación de la situación de violencia sufrida por el alojado, el estado del mismo al momento de realizar la denuncia y la valoración de riesgo realizada por los profesionales integrantes de dicha oficina.

En el caso de que las hubiese, también deberán agregarse al mismo, las medidas cautelares tomadas por el Poder Judicial de la Nación y declaraciones testimoniales realizadas en las Fiscalías.

Asimismo, deberán registrar en el legajo lo siguientes aspectos:

Médico: Estará conformado por la **"Ficha de Salud" (Anexo IV)** de la persona mayor. Asimismo, contemplará el registro de novedades médicas, donde se deja constancia de los tratamientos brindados por los médicos que realizan el seguimiento, antecedentes tanto previos como actuales, el registro de prescripción de medicamentos y seguimiento médico; la agenda de turnos y el registro de novedades médicas no programadas (urgencias/consultas por nuevos síntomas de carácter agudo).

Nutricional: Se contemplará la **"Hoja de Orientación Nutricional" (Anexo XIII)** donde se detallan los datos del residente que inciden en el estado nutricional y su seguimiento mensual, junto con el tipo de dieta que necesitare.

Social: Como parte fundamental del aspecto social se completará la **"Ficha Social" (Anexo IX)** y se detalla el seguimiento mensual de las intervenciones que realiza el equipo en trabajo con el alojado, los avances y progresos que surgen de su estadía en el DAP.

Por último, deberá agregarse al legajo el **"Acta de Egreso" (Anexo V - VI - VII)** que corresponda debidamente firmada, junto con el Informe de Egreso en el cual se deberá detallar la situación en cuestión.

b) Libros de Actas

El Dispositivo de Alojamiento Protegido cuenta con tres (3) Libros de Actas en los cuales se registrarán todas las novedades relevantes al funcionamiento del mismo.

- Libro de Actas Coordinación: en el mismo se registran los ingresos y egresos de los alojados, las diferentes reuniones de equipo de trabajo, actividades especiales, visitas, modificaciones nutricionales; comparecencias y tramitaciones frente a Organismos y/o Juzgados que así lo requieran; solicitud de servicio de emergencia para los residentes cuando la situación lo amerite detallando horario, motivo del llamado, indicaciones médicas, medicación recetada y posible diagnóstico. Asimismo, deberán registrarse todas aquellas novedades relevantes en cuanto al estado físico y/o psíquico de los residentes, que sean informadas por los cuidadores o por el equipo interdisciplinario. Deberán asentarse todos aquellos pedidos de insumos y/o elementos necesarios para una correcta funcionalidad, y todas aquellas cuestiones que sean relevantes al funcionamiento del presente Dispositivo.

- Libro de Actas Cuidadores: se registran todas las novedades respecto a los cuidados de los alojados. Dejando asentada la fecha y hora de ingreso a la guardia, datos de los residentes a los cuales asisten y observaciones al respecto. Al finalizar su guardia se deberá registrar el horario de egreso,

dejando constancia de las novedades y anotaciones efectuadas, firmando y aclarando al pie de la misma.

- Libro de Actas Mantenimiento e Infraestructura: se registra todo lo referido a las tareas de mantenimiento y/o solicitudes de las mismas, como recargas de matafuegos, desinfecciones, limpieza de tanques, inspecciones con sus respectivos resultados, los pedidos y recepción de los planos del lugar y todas aquellas cuestiones que sean de dicha índole. Deberán registrarse con su correspondiente número de reclamo, fecha, observaciones del personal de infraestructura, resolución del desperfecto y fecha en la cual se efectuó la reparación.

PARTE II

METODOLOGIA DE INTERVENCION

- **ETAPA DE ADMISION**

1.1 Requisitos para el Ingreso

Para el ingreso al DAP, luego de la evaluación de riesgo correspondiente, la persona mayor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

I. Tener 60 años o más.
II. Ser víctima de violencia en cualquiera de sus tipos y encontrarse consecuentemente en situación de **riesgo alto / altísimo** para su integridad física y/o psíquica.
III. Poseer domicilio en la Ciudad de Buenos Aires o justificar su residencia en ella por cualquier medio fehaciente.
IV. No padecer trastornos mentales y/o enfermedades psiquiátricas con trastornos conductuales que requieran de una atención especializada. Corresponde aclarar que en varias oportunidades, adultos mayores con padecimientos psiquiátricos han sido alojados en el DAP con autorización judicial. Esas decisiones se han basado en la necesidad de tomar medidas de protección

pertinentes, teniendo en cuenta el deterioro cognitivo de la persona mayor, sin necesidad de iniciar un juicio por determinación de capacidad.

V. Ser autoválido y no padecer deterioros en la salud que requieran atención médica especializada.

VI. Haberse efectuado la correspondiente denuncia. En caso de que la persona mayor no se encontrara en condiciones de efectuarla, el equipo interdisciplinario presente en el DAP procederá a cumplir con el artículo 2° de la ley 24.417, el artículo 18 de la ley 26.485 su Decreto Reglamentario y/o el artículo 177 inc. 1° del Código Procesal Penal de la Nación.

1.2 Ingreso

Al momento del ingreso, la persona mayor será recibida por la Coordinación del DAP o por quién se encuentre de guardia en ese momento.

En dicha oportunidad se procederá a completar el **"Acta de Ingreso" (Anexo III)** al DAP. Asimismo, se llevará a su conocimiento el contenido del **"Reglamento de Admisión, Permanencia, Egreso, Derechos y Obligaciones" (Anexo I),** el cual deberá ser firmado como constancia de su aceptación en dos (2) ejemplares del mismo tenor, quedando uno (1) en poder del alojado y otro en el legajo correspondiente que se creará, procediendo luego a su correspondiente digitalización. Una vez aceptado el **"Reglamento de Admisión, Permanencia, Egreso, Derechos y Obligaciones"**, el alojado deberá firmar el **"Compromiso de Confidencialidad" (Anexo II)**.-

Como paso siguiente, se completará la **"Ficha de Salud" (Anexo IV)** con los antecedentes médicos que la persona mayor pueda brindar hasta tanto sea atendida por su médico de cabecera o por algún médico tratante del efector de salud más cercano.

Por otra parte, se completará la **"Ficha de Inventario de Bienes y Documentación" (Anexo VIII**) en la cual se registran todas de las pertenencias con las que ingrese la persona mayor. Será confeccionada con su participación y la del personal que se encuentre presente, firmando al pie de la misma, siendo

luego agregada en su legajo personal y digital. En caso de ingresar sin pertenencias, también deberá ser consignado.

Los bienes en cuestión quedarán en poder exclusivo de la persona mayor, con excepción de los teléfonos celulares y/o elementos que se consideren peligrosos para sí mismo o para los otros alojados, los cuales quedarán en exclusiva custodia de la autoridad del Dispositivo hasta el egreso del residente.

Una vez cumplida con dichas formalidades, se le brindará a la persona mayor un canal de comunicación claro, de forma cordial, informándose sobre el personal del Dispositivo y llevando a cabo una presentación ante los demás residentes.

Los cuidadores que se encuentren de guardia se ocupan de acondicionar la habitación en la que será alojado el residente y brindarán los insumos necesarios que se encuentren a disposición en el establecimiento.

1.3 Derivación de casos al DAP

El DAP será ofrecido por personal del Programa Proteger tanto a las personas mayores que sean directamente atendidas por dicho programa o bien derivados de la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (OVD). Asimismo, podrá ser solicitado por éste u otros organismos con competencia en la temática, siempre que el requerimiento se encuentre debidamente fundamentado.

El equipo interdisciplinario del DAP confeccionará un informe que refleje la situación actual de la persona mayor, la problemática que está sufriendo, la evaluación de riesgo correspondiente y las sugerencias pertinentes. Ese informe será presentado ante los organismos intervinientes.

Se tendrá en cuenta en el primer informe la valoración de la situación al momento del ingreso, mediante el informe interdisciplinario que se obtenga del órgano que haya derivado el caso, evitando la revictimización.

Es necesario que la integridad física y/o psíquica del adulto mayor se encuentre en una situación de **riesgo alto** como consecuencia de la violencia ejercida sobre él,

y que resulte indispensable separarlo de sus agresores para que reciba protección, contención y un tratamiento adecuado.

- **ETAPA DE SEGUIMIENTO**
  - **Plan Integral de Atención**

Para cada ingresante, el Equipo Interdisciplinario elabora un Plan Integral de Atención que atiende los aspectos físicos, psicológicos y sociales con el fin de revertir la situación actual de la persona mayor, motivo por el cual procede a realizar todas las acciones necesarias que aporten a su bienestar.

En principio, brindar un espacio temporario para el resguardo de su integridad psicofísica debido a su condición de víctima de violencia.
En segundo lugar, se le realiza un examen físico integral gestionando las interconsultas necesarias con los médicos especialistas para obtener un conocimiento más certero acerca de su estado de salud.
A su vez, se intenta garantizar los ingresos de los alojados, ya sea mediante un beneficio previsional o a través de diferentes programas a los que puedan acceder.
Por último, se planifican las distintas posibilidades de egreso del alojado/a, teniendo en cuenta como eje principal su bienestar biopsicosocial. Acompañando todos los procesos y medidas sugeridas por el Juzgado interviniente.

2.2 Procedimiento frente a situaciones de emergencia

A los fines de clarificar, se diferenciarán ambos términos:

- Urgencia: Situación de salud que se presenta repentinamente sin riesgo de vida, que requiere de asistencia médica dentro de un período de tiempo razonable.
- Emergencia: Situación de salud que se presenta repentinamente y requiere de inmediato tratamiento y/o atención dado que existe riesgo de vida.

En ambos casos, el personal que se encuentre de guardia, deberá comunicarse con la asistencia correspondiente de acuerdo a la Prestación de Salud con la que cuente el residente, de no contar con Obra Social se deberá solicitar asistencia médica al SAME.

Luego de ello, y pasada la urgencia/emergencia, habiendo priorizado la atención inmediata al residente, informará a la coordinación lo sucedido. En el caso que fuera necesario el traslado en ambulancia a un efector de salud, un operador comunitario realizará el acompañamiento y otro permanecerá en el Dispositivo asistiendo a los demás alojados.

Quien acompañe deberá llevar consigo la documentación necesaria de la persona mayor, como así también una copia de la medida de protección emitida por el Juzgado interviniente en el caso que la hubiera. De considerar los médicos intervinientes la necesidad de internación, se le entregará la copia de la medida de protección, se tomarán los datos de contacto del establecimiento y profesional que lo asistió, regresando luego el operador comunitario al Dispositivo.

Posteriormente se informará lo actuado a la Coordinación, para que el Equipo Interdisciplinario continúe con el trabajo de modo conveniente e informe a los Organismos Judiciales intervinientes.

2.3 Procedimiento frente a situaciones de caídas

El personal que se encuentre de guardia deberá valorar las consecuencias de la caída, dependiendo de ello levantar o no al residente, dando aviso inmediato al efector de salud en urgencia correspondiente.

De acuerdo a su valoración, dirigirá las maniobras de atención al accidentado y practicará las curaciones de acuerdo a su competencia, en caso de ser Auxiliar Gerontológico y/o Cuidador, asumirá la atención en primeros auxilios.

Registrará el detalle del episodio: hora, lugar, causa, estado general, consecuencia inmediata de la caída, médico que lo asistió.

Posteriormente controlará el estado del residente en las horas sucesivas en el caso de no haber sido derivado a hospital.

- **ETAPA DE EGRESO**

- **Causales**

- Egreso Voluntario:

Los alojados podrán poner término a su permanencia en el Dispositivo de Alojamiento Protegido por voluntad propia debiendo, en tal caso firmar el **"Acta de Egreso Voluntario" (Retorno a su domicilio - Anexo V)** o **"Acta de Egreso Voluntario" (Retorno a un domicilio distinto al de origen - Anexo VI)** que corresponda según el caso.

En el acta se explicará el motivo por el cual decide egresar del Dispositivo y se le informará que se dará inmediata comunicación a los Juzgados intervinientes, contando con la posibilidad de acceder a los distintos servicios ofrecidos por la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores.

- Egreso Obligatorio:

Los alojados deberán firmar el **"Acta de Egreso" (Anexo VII)** que será causado por los siguientes motivos:

- Cumplimiento del plazo establecido por el Juez, el equipo interdisciplinario realizará un seguimiento de todos los casos y evaluará el momento en que haya de producirse el egreso de la persona mayor.
- Haber incumplido con las normas de convivencia y/o cualquier otra prescripción del Reglamento Interno.
- Sufrir un padecimiento mental o un trastorno de conducta que provoque dificultades de integración social con otras personas o que requiera la derivación a un efector de salud, en cuyo caso se procederá a su derivación para un adecuado tratamiento.

- Ser el alojado, a juicio del Equipo Interdisciplinario, un sujeto conflictivo para la normal convivencia o un peligro potencial para el resto de los alojados.

- **Documentación de Egreso**

Tanto los casos de egresos voluntarios como los obligatorios, el Equipo Interdisciplinario, organizará la documentación, estudios médicos realizados, medicación y pertenencias, junto con un calendario de turnos médicos y/o administrativos pendientes, como así también el esquema farmacológico claro, a los fines de ser entregado al alojado al momento de la salida del establecimiento.

Los Operadores comunitarios acompañarán a la persona mayor al lugar al que fuera destinado.

Posteriormente, el Equipo Interdisciplinario elaborará un informe a los fines de ser elevado a los Organismos intervinientes que correspondan para dar aviso de la situación actual de la persona mayor.-

Finalmente, y a modo de concluir con la intervención, el Equipo Interdisciplinario llevará a cabo el seguimiento de la persona mayor durante el primer mes posterior al egreso del Dispositivo, con el propósito de asegurarse el estado en el cual se encuentra la persona mayor y sus condiciones de seguridad, como así también el seguimiento de las instituciones a las que se haya referido para verificar su avance.

Se tomará en cuenta la voluntad de la víctima de no aceptar o de continuar contando con la intervención del Equipo, salvo en caso de detectar indicadores de riesgo alto o un grado tal de deterioro cognitivo en el que se presuma que sus facultades se encuentren disminuidas.-

PARTE III

ANEXOS

- Reglamento de Admisión, Permanencia, Egreso, Derechos y Obligaciones
- Compromiso de Confidencialidad
- Acta de Ingreso
- Ficha de Salud
- Acta de Egreso Voluntario (Retorno a su domicilio)
- Acta de Egreso Voluntario (Retorno a un domicilio distinto del de origen)
- Acta de Egreso
- Ficha de Inventario de Bienes y Documentación
- Ficha Social
- Ficha de Seguimiento Psicológico
- Registro de Enfermería
- Hoja de Control CSV (Control Signos Vitales)
- Hoja de Orientación Nutricional
- Registro de Traslados y Trámites
- Registro de Ingresos y Egresos
- Taller de Reflexión y Actividades Lúdicas.

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2022-47697161-GCABA-SSPPM

Buenos Aires, Lunes 26 de Diciembre de 2022

Referencia: s/ PROTOCOLO DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO PROTEGIDO PARA PERSONAS MAYORES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA (DAP)

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 23 pagina/s.

MARIANA DENISE BAUNI
Gerente Operativo
SUBSECRETARIA PARA PERSONAS MAYORES
MINISTERIO DE SALUD

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S
"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2022-47697161-GCABA-SSPPM

Buenos Aires, Lunes 26 de Diciembre de 2022

Referencia: Protocolo Dispositivo de Alojamiento Protegido Programa Proteger

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 24 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.12.26 12:03:22 -03'00'

MARIANA DENISE BAUNI
Gerente Operativo
SUBSECRETARIA PARA PERSONAS MAYORES
MINISTERIO DE SALUD

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.12.26 12:03:37 -03'00'

Secretaría de Integración Social para Personas Mayores

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN
PROGRAMA PROTEGER

Gerencia Operativa Protección de Derechos

Dirección General Protección y Desarrollo Sostenible

Secretaría de Integración Social para Personas Mayores

INDICE

- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVOS

2.1. OBJETIVOS GENERALES

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3. MARCO NORMATIVO

3.1. NORMATIVA INTERNACIONAL

3.2. NORMATIVA NACIONAL

3.3. NORMATIVA LOCAL

4. MARCO CONCEPTUAL DE INTERVENCIÓN

4.1. DEFINICIONES

4.2. TIPOS DE ABUSO – MALTRATO – VIOLENCIA

4.3. TIPIFICACIÓN Y MODALIDAD DE VIOLENCIA HACIA LAS PERSONAS MAYORES

a) TIPOLOGÍAS DE VIOLENCIA

b) MODALIDADES

5. CRITERIOS PARA EL INGRESO DE CASOS AL PROGRAMA

6. EQUIPO INTERDISCIPLINARIO. FUNCIONES

6.1. PROCEDIMIENTO DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

6.2. PROCEDIMIENTO EN LA PRESENTACION DE DENUNCIAS

7. FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN DEL PROGRAMA PROTEGER

7.1. FUNCIONES DEL PERSONL ADMINISTRATIVO DE LAS SEDES DEL PROGRAMA PROTEGER (COMUNAS).

8. AREA DE PREVENCION Y CAPACITACION

9. PAUTAS PARA EVITAR SITUACIONES DE REVICTIMIZACION A LAS PERSONAS MAYORES

10. METODOLOGÍA. REGISTRO DE INFORMACIÓN

10.1. DATOS Y ASPECTOS A RELEVAR DURANTE LA ENTREVISTA

10.2. CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE RIESGO.

10.3. INDICADORES DE RIESGO EN RELACIÓN AL ESTADO DE LA VÍCTIMA

10.4. INDICADORES DE RIESGO EN RELACIÓN A LAS CARACTERÍSTICAS DEL VICTIMARIO

10.5. INDICADORES DE RIESGO EN RELACIÓN A LAS REDES DE APOYO SOCIAL

11. ASPECTOS SOBRE LA ELABORACIÓN DE INFORMES Y ELEVACIONES A ORGANISMOS

11.1. PLAZOS PARA RESPONDER INFORMES AL PODER JUDICIAL

11.2. REQUERIMIENTOS PARA DERIVAR Y SOLICITAR INTERVENCIÓN AL PROGRAMA PROTEGER DESDE ORGANISMOS JUDICIALES: MINISTERIO PÚBLICO FISCAL Y JUZGADOS CIVILES.

12. CRITERIOS PARA DERIVAR AL DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO PROTEGIDO (DAP)

13. CRITERIOS PARA EL CIERRE DE CASOS

• INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Integración Social para Personas Mayores, dependiente del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano, tiene entre sus misiones y funciones diseñar e implementar políticas para la asistencia integral, protección de derechos, inclusión social y el acceso a nuevas tecnologías de las personas mayores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En su ámbito funciona la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible que tiene a su cargo la Gerencia Operativa Protección de Derechos y bajo su órbita el PROGRAMA PROTEGER, programa que a lo largo de sus años de existencia ha asistido a las personas mayores de 60 años víctimas de abuso, maltrato y violencia en sus diversas formas, ofreciendo asistencia psicosocial, apoyo emocional, acceso a la protección judicial y en aquellos casos en que la seguridad o la vida de la víctima estuvieran en riesgo favoreció la derivación al Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) también denominado “Refugio”.

El maltrato a las personas mayores es una problemática social grave, que ha recibido poca atención. El primer estudio para evaluar prevalencia de maltrato en adultos mayores por sus cuidadores en el Reino Unido, fue el de Home y Guilleard en 1990, investigación que encontró que un 45% de los cuidadores admitieron haber cometido alguna forma de maltrato.

En el año 2002 la OMS declara que *“el maltrato a las personas mayores es una violación a los derechos humanos y una causa importante de lesiones, enfermedades, pérdida de productividad, aislamiento y desesperación.”*

El cambio de paradigma que ha generado la visión de la protección integral de los DDHH ha permitido que el maltrato y el abandono de los adultos mayores pase de ser “un delito oculto” a convertirse en materia de políticas de estado.

La problemática de la violencia hacia los adultos mayores ha adquirido mayor preocupación en los últimos años, lo cual tiene directa relación con el progresivo envejecimiento de la población. Estos cambios demográficos asociados con la mayor esperanza de vida y sus implicancias sociales y familiares han llevado a la

necesidad de interesarse en las diferentes problemáticas que afectan a este grupo etario, y que si bien han existido siempre, sólo ahora se manifiestan en toda su magnitud.

Las personas mayores configuran uno de los sectores más vulnerables al abuso de poder intrafamiliar, definidos por diferentes estudios epidemiológicos que recortan dos variables: de género (violencia hacia la mujer) y de generación (violencia hacia niños y personas mayores), estos sectores están delimitados por cuestiones histórico – culturales, por lo tanto susceptibles de ser modificadas mediante procesos de cambio en los sistemas culturales de creencias. Esta problemática hace necesario poder visualizar a este grupo etario como un grupo de riesgo creciente, dados los altos índices de longevidad actuales y a los que se proyecta llegar.

Paralelamente, se ha evidenciado que muchas de las denuncias recibidas se relacionan con lo que se ha denominado "maltrato estructural" y refieren mayormente a la falta de respuesta o excesiva burocracia en la satisfacción de las necesidades propias de su condición de personas mayores, por parte de las entidades tanto públicas como privadas. Asimismo, se han registrado situaciones de negligencia que no derivan de la intencionalidad de provocar un daño sino que son consecuencia, entre otros factores del agotamiento de quienes cumplen tareas de cuidado y la ausencia de una red de apoyo social. Al propio tiempo, se observa un incremento de la problemática de extrema vulnerabilidad por carencia absoluta de redes de contención o por el padecimiento de una problemática de salud mental, lo cual requiere de la intervención del Estado para articular diversos dispositivos de asistencia y el armado de redes de sostén a los fines que las personas puedan continuar viviendo en comunidad.. En razón de todo ello, se consideró necesario repensar el campo de actuación del Programa, adaptando su accionar a las nuevas realidades en que se ven inmersas las personas mayores teniendo en cuenta el nuevo contexto social y considerando que se trata de un proceso de envejecimiento poblacional que continuará incrementándose y destacando que esta franja etaria requiere de un abordaje específico.

- **OBJETIVOS**

2.1. OBJETIVOS GENERALES

- Promover la prevención de la violencia hacia las personas mayores a través de acciones dirigidas hacia todos los factores de riesgo de la problemática
- Brindar asistencia integral social, psicológica y jurídica a las personas mayores de 60 años residentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires víctimas de violencia en cualquiera de sus tipologías y modalidades

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Intervenir en casos de violencia hacia las personas mayores desde los niveles de prevención primaria, secundaria y terciaria.
- Promover los derechos de las personas mayores
- Favorecer al fortalecimiento de las redes familiares y comunitarias en el abordaje de la problemática de la violencia hacia las personas mayores.
- Sensibilizar y difundir información a la comunidad acerca de la problemática de la violencia hacia este grupo etario.
- Capacitar recursos humanos pertenecientes a Organismos Gubernamentales, de Seguridad, Judiciales, de Salud, Sociales y de Organizaciones de la Sociedad Civil que en forma directa o indirecta abordan la problemática de la violencia o que tienen como destinatarios a personas mayores.
- Favorecer el acceso a Justicia y a los recursos locales de las personas mayores víctimas de violencia con el fin de fortalecer su autoestima, su autodeterminación y mejorar su calidad de vida, efectuando las derivaciones pertinentes para la contención y el acompañamiento, y acceso a asistencia psicológica, grupos de ayuda mutua y/o patrocinio jurídico.
- Promover la articulación intersectorial con Organismos Gubernamentales, de Seguridad, Judiciales, de Salud, Sociales y de Organizaciones de la Sociedad Civil a los fines de adoptar criterios de intervención conjunta y evitar revictimizaciones.

- **MARCO NORMATIVO**

3.1. NORMATIVA INTERNACIONAL

- Convención Interamericana Sobre Protección de Los Derechos Humanos de Las Personas Mayores.
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer. “Convención Belem Do Para”.
- Resolución N° 46/91 “Ejecución del Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento y actividades conexas” - Aprobado por la Organización de las Naciones Unidas

3.2. NORMATIVA NACIONAL

- Constitución Nacional de la República Argentina.
- Ley Nacional N° 24.632 - Aprueba la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer. “Convención Belem Do Para”.
- Ley N° 26.657 –Salud Mental. Salud Pública.
- Ley N° 24.417/1994 - Protección contra la Violencia Familiar. Decreto Reglamentario N° 235/1996.
- Ley Nacional N° 26.485/2009 de Protección Integral a las Mujeres. Decreto Reglamentario N° 1.011/2010.
- Decreto Nacional N° 375/2015: Adhesión Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- Ley N° 24.901 - Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a favor de las Personas con Discapacidad.
- Ley N° 3.799 – CABA – de Protección de Personas Adultas Mayores Víctimas de Violencia, Abuso, Maltrato y Discriminación.
- Resolución 2764/2016: Expediente 7270/09 convenio de Cooperación entre la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Oficina de Violencia Domestica (OVD) y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para la Atención de casos de Violencia Doméstica

3.3. NORMATIVA LOCAL

- Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.
- Ley N° 81/1998 - Principios Rectores de las Políticas Públicas de la Ciudad de Buenos Aires para las Personas Mayores
- Ley N° 1.224/2003: Creación del programa de asistencia a la víctima.
- Ley N° 1.265/2003 - Procedimientos para la Protección y Asistencia a la Víctima de Violencia Familiar y Doméstica, su prevención y la promoción de vínculos libres de violencia.
- Ley N° 1.216/2003 "Programa de Asistencia a la Víctima del Delito"
- Ley N° 1.688/2005 - Prevención y Asistencia a las Víctimas de Violencia Familiar y Doméstica. Decreto Reglamentario N° 810/GCBA/2005
- Resolución CABA N° 726/2006 - Creación Sobre Prevención, Detección y Asistencia de Casos de Violencia y/o Abuso de Intrafamiliar.
- Resolución N° 791/MSGC/2006 - Crea Centros de Atención Inmediata para la Asistencia de Víctimas de Violencia.
- Resolución CABA 120/2008: Casos de Violencia Doméstica. Convenio de Cooperación entre la CSJ y el GCBA
- Ley N° 4.181/2012 – CABA- Línea mujer. Servicio de atención gratuita.
- Ley N° 4.203/2012 - Adhesión del GCBA a la Ley 26.485.
- Ley N° 5.420/2015 - Prevención y Protección Integral contra el Abuso y Maltrato a los Adultos Mayores. Ley N° 104 y su modificatoria: Ley de acceso a la información.

• MARCO CONCEPTUAL DE INTERVENCIÓN

El marco conceptual desde el cual el Programa Proteger efectúa el abordaje la problemática de la violencia y maltrato hacia las personas mayores se fundamenta en el Modelo Ecológico Multidimensional, el cual amplía la mirada hacia los múltiples factores imbricados que tienen sus raíces en una expresión socio – cultural que la sustenta como forma de dominio hacia este grupo etario.

Este marco conceptual destaca las múltiples causas o factores de riesgo de la violencia que operan en el interior de la familia y en los ámbitos institucionales,

sociales y culturales más amplios. En un contexto de desarrollo, muestra también las formas en que la violencia puede ser causada por diversos factores en distintas etapas de la vida.

El Modelo Ecológico postula que las personas desde que nacen se encuentran interactuando constantemente en diferentes sistemas donde se producen los aprendizajes para la vida social. Estos sistemas son:

Macrosistema: hace referencia a las formas de organización social, sistemas de creencias y estilos de vida que marcan y organizan a las instituciones sociales, conductas, actitudes y pensamientos individuales de cada miembro de una cultura determinada, a partir de valores colectivamente producidos y reproducidos en cada sociedad y cada momento histórico.

Exosistema: integrado por las instituciones que vehiculizan las ideologías y creencias de la sociedad, mediando entre la cultura y el individuo. Está conformado por todas aquellas instituciones en las que las personas no participan activamente, pero lo que sucede en ellas las afecta, como los medios masivos de comunicación, organismos judiciales y de seguridad, entre otros.

Mesosistema: conformado por todas aquellas instituciones en las que las personas tienen una relación cotidiana y participan activamente tales como la escuela, el trabajo, entre otras.

Microsistema: este entorno está conformado por la red vincular más próxima a la persona: la familia y las interacciones que en ella se producen

En relación a lo expuesto, el abordaje desde los equipos interdisciplinarios considera en el análisis de la problemática, los factores de riesgo provenientes de los diferentes sistemas. Como fenómeno multicausal, la violencia es una confluencia de múltiples factores individuales y de los entornos en los que se desarrollan las personas. Estos entornos están conformados por las relaciones familiares de la persona mayor, su contexto más próximo, sus relaciones sociales, las instituciones en las que participa, las instituciones en las que no participa

directamente pero que influyen en su desarrollo y los factores culturales que los atraviesan, como mitos y prejuicios que sustentan la violencia hacia este grupo etario.

La **perspectiva de género** forma parte del marco conceptual desde que se concibe la violencia hacia las personas mayores, considerando la distribución desigual de poder entre hombres y mujeres en la sociedad.

El género y la edad son dos variables que se entrecruzan en los casos de violencia hacia las personas mayores. El análisis acerca de cómo se distribuye el poder en la sociedad, y al interior de las familias, requiere considerar ambas variables. La perspectiva de género contribuye a promover procesos de equidad y justicia social.

Esta concepción incluye la **perspectiva de derechos humanos**, considerando fundamentalmente a la violencia como una violación a los derechos humanos estipulados en la Constitución Nacional, en la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos de las personas mayores y en diversos tratados internacionales.

4.1. DEFINICIONES

A los fines del presente Protocolo de intervención se definen los siguientes conceptos:

Persona Mayor: aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.
Abuso, maltrato, violencia: toda acción u omisión que provoque un daño a la persona mayor, sea esta intencional o consecuencia de un obrar negligente y que atente contra su bienestar general, vulnerando derechos.
Discriminación: cualquier distinción, exclusión, restricción que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de

condiciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

Discriminación por edad en la vejez: cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

Sujeto activo de las conductas: grupo familiar, cuidadores, allegados, vecinos, apoderados, instituciones, tanto del ámbito público como privado y sus dependientes.

Extrema vulnerabilidad por carencia de redes: comprende los supuestos en los que la Persona Mayor carece o se encuentra desvinculada en forma absoluta, voluntaria o involuntariamente de vínculos con su familia - siendo imposible contactarlos – y se encuentra en una situación de alto riesgo para su integridad psicofísica en virtud de no poder valerse por sí mismo para la satisfacción de sus necesidades, sea por padecer problemas de salud físicos o psíquicos.

Revictimización: el sometimiento de la persona mayor agredida a demoras, derivaciones, consultas inconducentes o innecesarias, como así también a realizar declaraciones reiteradas, responder sobre cuestiones referidas a sus antecedentes o conductas no vinculadas al hecho denunciado; a tener que acreditar extremos no previstos normativamente, ser objeto de exámenes médicos repetidos, superfluos o excesivos y a toda práctica, proceso, medida, acto u omisión que implique un trato inadecuado, sea en el ámbito policial, judicial, de salud o cualquier otro.

4.2. TIPOS DE ABUSO – MALTRATO - VIOLENCIA

Los tipos de abuso, maltrato o violencia que este Protocolo de Intervención contempla, son los previstos por el artículo 5 de la Ley N° 5.420/2015 y por la Ley Nacional N° 26.485/2009 de Protección integral para prevenir, sancionar y

erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

4.3. TIPIFICACIÓN Y MODALIDAD DE VIOLENCIA HACIA LAS PERSONAS MAYORES

a) TIPOLOGÍAS DE VIOLENCIA

Física: La que se emplea contra el cuerpo de una persona mayor produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo que afecte su integridad física. Algunos ejemplos de este tipo de maltrato son golpear, abofetear, quemar, empujar o zarandear. También se incluyen aquí las restricciones físicas y químicas cuando éstas no tienen una prescripción médica adecuada.

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. Se incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia, sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, celos excesivos, chantaje, ridiculización, limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.

Sexual: Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación. Algunos ejemplos son tocamientos o besos; introducción oral, anal o vaginal de objetos, dedos o pene, acoso sexual, obligar a la persona a realizar actos sexuales al agresor o a ver material pornográfico.

Económica o patrimonial: La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales, a través de la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes; la pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, documentos personales, bienes, valores y

derechos patrimoniales; la limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna; la limitación o control de sus ingresos, la falsificación de su firma y la coacción para obligarle a firmar documentos (contratos o testamentos).

Ambiental: cualquier acto, no accidental, que provoque o pueda producir daño en el entorno con el objeto de intimidar. Por ejemplo, dar golpes a puertas, romper cosas, destruir objetos con especial valor sentimental para la víctima, maltratar a los animales domésticos, desordenar o ensuciar a propósito.

Abandono: Consiste en desatender las necesidades básicas, entendiendo por tales la alimentación, la higiene, una vestimenta adecuada al clima y la asistencia sanitaria, entre otras, exponiendo a riesgos a la integridad psicofísica de las personas mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad socioeconómica o en su salud.

Abandono de persona: conducta voluntaria e intencional que incluye los supuestos contemplados en el Código Penal de la Nación y normas reglamentarias.

Abandono por ausencia de redes de apoyo social o por padecimiento de problemática de salud mental: asociada a la imposibilidad física y/o psíquica de su propio cuidado.

Negligencia: conducta que amenaza la propia salud o seguridad personal del mayor de edad mediante restricciones o deficiencias en la provisión de alimentos, higiene, medicación, tratamientos, asistencia médica, entre otros.

Negligencia pasiva: desconocimiento, incapacidad del cuidador o persona a cargo de la persona mayor.

Negligencia activa: incumplimiento intencional y voluntario que se traduce en desprotección y descuido en los cuidados y asistencia que requieran las personas mayores en relación a sus necesidades básicas.

Maltrato estructural: ausencia o déficit de recursos para la adecuada satisfacción de las necesidades básicas de las personas mayores afectando el ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos, incluye la falta de políticas públicas y recursos sociales y de salud. Puede ser de tipo **previsional** (ausencia de beneficio previsional: jubilación y/o pensión), **salud** (dificultad en el acceso o ausencia de servicios de salud, restricción en la entrega de prótesis, medicamentos, tratamientos), **vivienda** (carencia habitacional), **alimentos** (carencia alimentaria).

Cultural - Simbólica: aquella ejercida por el entorno social y cultural. La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos se transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales. Ejemplo de ello: el viejismo (percepciones sesgadas, estereotipadas que subordinan a este grupo de edad a la discriminación social: carencia de imágenes positivas de los ancianos en anuncios y programas de TV; en el uso de la lengua cotidiana “Los viejos son todos enfermos”, “viejo verde”, “viejo sordo”, “viejo gaga”.) o el infantilismo (tratar a las personas mayores como niños y por tal motivo tomar decisiones por ellos). Queda incluida la insuficiente o deficiente información que se les brinda a las personas mayores para que puedan llevar a cabo sus trámites y/o servicios y todas las situaciones de discriminación por el hecho de su edad a las personas mayores.

b) MODALIDADES

Violencia doméstica/familiar: aquella ejercida por un integrante del grupo familiar, independientemente del espacio físico donde ésta ocurra, que dañe la dignidad, el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, la libertad. Se entiende por grupo familiar al originado en el matrimonio, la unión civil o en las uniones de hecho, incluyendo a los ascendientes, descendientes, colaterales, consanguíneos o por adopción; convivientes sin relación de parentesco; no convivientes que estén o hayan estado vinculados por matrimonio, unión civil o unión de hecho; o con quien se tiene o se ha tenido relación de noviazgo o pareja.

Violencia institucional: aquella realizada por las/los funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que las personas mayores, tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan sus derechos. Quedan comprendidas las instituciones prestadoras de servicios de salud, de servicios sociales, así también como de protección.

Violencia social: aquella ejercida por integrantes de la sociedad en el marco relacional del individuo. Quedan comprendidos los vecinos, amigos, cuidadores, etc.

- **CRITERIOS PARA EL INGRESO DE CASOS AL PROGRAMA**

    - Tener 60 años de edad o más
    - Residir en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
    - Ser víctima de las modalidades y tipologías de violencia hacia personas mayores tipificadas en la Ley 5420 de Prevención y protección integral contra el abuso y maltrato a los adultos mayores y en la Ley 26.485 de de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

• EQUIPO INTERDISCIPLINARIO. FUNCIONES.

El abordaje de los casos que ingresan al Programa Proteger es llevado a cabo por un equipo interdisciplinario conformado por:

- Psicóloga/o
- Trabajador/a Social
- Abogada/o

Las cuestiones de violencia hacia las personas mayores requiere de un equipo de trabajo que brinde un abordaje específico en forma interdisciplinaria. Desde el enfoque de la interdisciplina, el saber proveniente de los diferentes campos profesionales y se funda en conceptos generales a través de un marco teórico compartido, en el caso del Programa Proteger, es el Modelo Ecológico y las perspectivas de género y derechos humanos. La tarea en equipo procura una comprensión integral de cada caso en particular y fija criterios comunes en la valoración del riesgo. El trabajo sobre los puntos más urgentes de la violencia, así como la planificación de estrategias de intervención inmediatas en resguardo de los derechos de la persona mayor y el posterior plan de seguimiento.

La concepción multidimensional de la problemática de la violencia, la cual es entendida a partir de la interacción del sistema de relaciones entre las personas y su medio, es abarcativa, permite identificar los múltiples factores de riesgo determinantes del ejercicio de las violencias hacia las personas mayores en los ámbitos familiar- interpersonal, institucional y social. Desde esta perspectiva, se tratará entonces de intervenir sobre los entornos de riesgo, o sea, sobre los factores culturales, económicos, sociales, institucionales y familiares que perpetúan la problemática de la violencia hacia este grupo etario.

La necesidad de la mirada interdisciplinaria proviene de la conciencia de la complejidad de la problemática, de comprender que existe una visión multidimensional que permite entender el fenómeno en su diversidad y en la multiplicidad de los factores intervinientes, lo que requerirá también de distintos profesionales trabajando desde una construcción conceptual común del problema.

Un equipo conformado para trabajar en violencia debe contar con construcciones teóricas y técnicas interdisciplinarias ya que, si cada disciplina o profesión se aboca a su especialidad sin relacionarse ni modificarse respecto a las otras, se producirá una fragmentación de conocimiento que no dará cuenta de la pluralidad y la complejidad de la realidad que plantean las demandas sociales.

Serán funciones del equipo interdisciplinario:

- Entrevistas de admisión
- Entrevistas de seguimientos
- Entrevistas domiciliarias
- Registro de las intervenciones de los casos
- Evaluación de la situación y valoración del riesgo
- Elaboración de informes interdisciplinarios
- Asesoramiento legal
- Acompañamiento en la concreción de denuncias
- Seguimientos de expedientes judiciales
- Concreción de denuncias
- Articulación con Organismos Gubernamentales y no gubernamentales, instituciones y Organizaciones de la Sociedad Civil
- Participación en las reuniones de equipo y en las capacitaciones internas que se dicten dentro del ámbito del programa.
- Elaboración de un plan de protección para las personas mayores víctimas de violencia, el cual puede incluir la solicitud de ingreso al Dispositivo de Alojamiento Protegido.
- Seguimiento de casos
- Cierre de casos
- Participación en las campañas de sensibilización, difusión, Jornadas y Capacitaciones que se implementen desde el Programa Proteger.

- **PROCEDIMIENTO DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO**

El equipo interdisciplinario recepciona los casos derivados por el Equipo de derivaciones de la sede central del Programa Proteger. Dichas derivaciones se realizarán desde el correo proteger@buenosaires.gob.ar creado para el Programa Proteger.

- Desde la recepción del caso el equipo interdisciplinario se contactará con la persona afectada en el transcurso de la primera semana.
- Se otorgará prioridad a los casos en que conforme lo evaluado por las profesionales de la línea **0800-222-4567** o por el equipo interdisciplinario

representen situaciones de altísimo o alto riesgo a la integridad psicofísica de la persona mayor.

- Las entrevistas domiciliarias sólo se contemplarán como estrategia en los casos en que las personas se encuentren imposibilitadas para asistir a una entrevista en sede central del Programa Proteger, ya sea por padecer un problema de salud mental, un impedimento físico o encontrarse en situación de abandono.
- No se realizarán entrevistas domiciliarias en los casos en que el victimario se encuentre presente en el inmueble o en situaciones que pudieran incrementar el riesgo en la víctima.
- Si al momento de realizar la entrevista domiciliaria la persona mayor se encontrara en situación de riesgo a su salud o se identificaran indicadores que evidencien problema de salud que requiera asistencia se llamará inmediatamente a SAME. En caso que SAME no se hiciera presente se solicitará asistencia llamando al número 911.
- En los casos en los que la persona afectada se encuentre institucionalizada en un establecimiento geriátrico se consultará a la Coordinación del Programa para que se lo comunique al área Control de Establecimientos Privados Para Personas Mayores dependiente de la DGPDS (CEPPAM) y para que se evalúe la derivación a dicha área Programa o la intervención conjunta.
- En los casos en que la persona mayor se encuentre en situación de calle se solicitará la intervención del Buenos Aires Presente a través de la línea telefónica **108** del Gobierno de la Ciudad.
- En ningún caso los profesionales abogados/as podrá arrogarse funciones propias de representación o patrocinio letrado de la persona mayor y/o su grupo de relación.

6.2. PROCEDIMIENTO EN LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

- En los casos en que se informe a la Oficina de Violencia Doméstica solicitando por su intermedio la intervención de un Juzgado de Primera

instancia en lo Civil, se procederá en los términos de lo establecido en el Procedimiento de Actuación Conjunta aprobado por Resolución N° 2764/2016 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. La Coordinación del Programa enviará el informe por mail a: ovd@csjn.gov.ar.

- Las presentaciones en las Defensorías de Menores e Incapaces solicitando evaluación de la salud mental de una persona se realizarán conforme los criterios de la Ley de Salud Mental 26.657, cuando representara un riesgo cierto e inminente para sí mismo/a o para terceros. **Decreto Nº 603/2013. Reglamentación de la Ley Nº 26.657 Artículo 20** *"Entiéndese por riesgo cierto e inminente a aquella contingencia o proximidad de un daño que ya es conocido como verdadero, seguro e indubitable que amenace o cause perjuicio a la vida o integridad física de la persona o de terceros. Ello deberá ser verificado por medio de una evaluación actual, realizada por el equipo interdisciplinario, cuyo fundamento no deberá reducirse exclusivamente a una clasificación diagnóstica. No se incluyen los riesgos derivados de actitudes o conductas que no estén condicionadas por un padecimiento mental".*
- La presunción de capacidad de todas las personas es una de las premisas fundamentales de la Ley 26.657 .Según el artículo quinto, "la existencia de un diagnóstico en el campo de la salud mental no autoriza en ningún caso a presumir riesgo de daño o incapacidad, lo que sólo puede deducirse a partir de una evaluación interdisciplinaria de cada situación particular en un momento determinado." Tampoco puede inferirse incapacidad a partir tratamientos u hospitalización previos, de status político, socioeconómico y su pertenencia a un grupo cultural racial o religioso, de demandas familiares o laborales, de falta de adecuación con valores o creencias prevalecientes en la comunidad donde vive ni por elección o identidad sexual.
- En ningún caso se podrá utilizar como fundamento de una solicitud de evaluación de Salud Mental o internación involuntaria, la situación de vulnerabilidad social en que se encuentre una persona.

- En los casos en que las personas se encontraran en situación de vulnerabilidad social y/o con problemáticas de salud mental que no representaran un riesgo cierto e inminente para sí mismo o para terceros. se articulará con las Obras Sociales, recursos de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores y cualquier otro Organismo, institución pertinente, solicitando las prestaciones y servicios que requiera la situación. El equipo profesional trabajará en el armado de una red de apoyo social a los fines que la persona mayor pueda continuar sosteniendo su vida en la comunidad. En los casos en que existieren familiares se los incluirá en el abordaje de la situación.
- El Equipo de Intervención Domiciliaria del Ministerio Público Fiscal podrá solicitar la intervención conjunta al Programa Proteger, con quienes se acordarán los criterios y estrategias de intervención a los fines de evitar revictimizaciones.
- La obligatoriedad de denunciar por parte de los equipos interdisciplinarios estará sujeta a lo que estipula la Ley Nacional 24.417 de Protección contra la violencia familiar y la Ley 26.485 de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales:
- El Decreto Reglamentario de la Ley 24.417 establece que la obligación de denuncia a que se refiere el artículo 2º de la Ley Nº 24.417, deberá ser cumplida dentro de un plazo máximo de SETENTA Y DOS (72) horas, salvo que surja que el caso se encuentra bajo atención o que, por motivos fundados a criterio del denunciante, resulte conveniente extender el plazo.
- Ley 26.485. Art. 18. — Denuncia. Las personas que se desempeñen en servicios asistenciales, sociales, educativos y de salud, en el ámbito público o privado, que con motivo o en ocasión de sus tareas tomaren conocimiento de un hecho de violencia contra las mujeres en los términos de la presente ley, estarán obligados a formular las denuncias, según corresponda, aun en aquellos casos en que el hecho no configure delito.

- Conforme el Decreto Reglamentario 1011/2010 cuando el hecho no configure delito, las personas obligadas a denunciar deberán contar previamente con la autorización de la mujer para formalizar la denuncia.
- Ley 5420 “Prevención y Protección Integral contra el Abuso y Maltrato hacia las Persona Mayores”. Artículo 14.- Autoridad de aplicación: La autoridad de aplicación de la presente ley es el Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de la Subsecretaría de Tercera Edad o el organismo que en un futuro lo reemplace, quien será la encargada del diseño de las políticas públicas para efectivizar las disposiciones de la presente Ley y de coordinar las acciones con los restantes organismos involucrados en la temática.
- Cuando se presuma la posible comisión de un delito perseguible de oficio, los profesionales elaborarán un informe interdisciplinario evaluando el riesgo a fin de solicitar Medidas Proteccionales, conforme art. 177 inc. 1 del Código Procesal Penal de la Nación. La Coordinación del Programa enviará el informe por correo electrónico a: denuncias@fiscalias.gob.ar

- **FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN DEL PROGRAMA PROTEGER**

  - Supervisar las intervenciones y los informes elaborados por los equipos profesionales interdisciplinarios.

  - Elevar los informes a los Organismos Judiciales, Gubernamentales y no Gubernamentales que solicitan la intervención.

  - Realizar y coordinar reuniones de equipo interdisciplinario para el trabajo de casos en forma articulada.

  - Organizar capacitaciones internas para los equipos interdisciplinarios y para el personal administrativo a los fines de optimizar la intervención.

  - Elaborar programas y dictar las capacitaciones sobre la problemática de violencia hacia las personas mayores a personal de Organismos

Judiciales, de Seguridad, de Salud, Gubernamentales y de Organizaciones de la Sociedad Civil.

- Elaborar material bibliográfico de sensibilización de la violencia hacia las personas mayores a los fines de contribuir a la formación óptima de recursos humanos.
- Colaborar en la conformación, fortalecimiento e institucionalización de formas de articulación intra e intersectoriales y/o de redes de respuesta social.
- Supervisar el trabajo del personal administrativo.
- Elaborar evaluaciones e informes de las actividades de capacitación realizadas
- Articular con Organismos Gubernamentales y no Gubernamentales para el establecimiento de acuerdos interinstitucionales e Intersectoriales y de criterios de intervención en el abordaje de la problemática de la violencia hacia las personas mayores.
- Participar en Jornadas, Congresos y/o actividades académicas vinculadas a la temática de la violencia hacia las personas mayores.

- **FUNCIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS SEDES DEL PROGRAMA PROTEGER (COMUNAS)**

- Recepción de casos que se presenten en forma espontánea, personal o telefónica
- Derivar al equipo profesional los casos recepcionados con la información pertinente: datos personales del consultante, datos personales de la persona afectada, domicilio, teléfono y el horario en que se la puede contactar. Asimismo elaborar una breve reseña del caso.

- Contactos telefónicos para citar a entrevistas con el equipo profesional o para realizar seguimientos de casos que solicite el equipo profesional
- Registro de los casos y seguimientos en el sistema de carga
- Registro mensual de las estadísticas en las planillas y envío a la Coordinación del Programa.
- Registro de actualización permanente de recursos de la comunidad
- Participación en redes

- **ÁREA DE PREVENCIÓN Y CAPACITACIÓN**

Considerando a la violencia como una problemática compleja que se encuentra multideterminada por factores culturales, sociales, institucionales y familiares, se realizarán acciones dirigidas hacia todos los factores de riesgo, apuntando a lograr la transformación de los mismos. A tales efectos y conforme la Ley 5420 de "Prevención y Protección Integral contra el Abuso y Maltrato hacia las Personas Mayores" se implementarán acciones de sensibilización, difusión y capacitación al interior del Programa Proteger y a Organismos externos Judiciales, de Seguridad, de Salud y Sociales.

Las acciones incluirán:

- Campañas de difusión y sensibilización de la violencia hacia las personas mayores
- Jornadas, seminarios
- Talleres intergeneracionales
- Capacitaciones a Organismos Judiciales, de Seguridad, de Salud y Sociales.
- Participación en Congresos vinculados a la temática
- Capacitaciones a los equipos profesionales y personal del Programa Proteger.
- Elaboración de Programas e implementación de Cursos de capacitación a través del Instituto Superior de la Carrera.

- Elaboración de material de difusión y material bibliográfico vinculado a la temática
- Celebración de Convenios con Organismos a los fines de promover la articulación intersectorial

9. PAUTAS PARA EVITAR SITUACIONES DE REVICTIMIZACIÓN A LAS PERSONAS MAYORES

Se denomina **revictimización** a las distintas formas mediante las cuales las personas que están siendo victimizadas en el contexto familiar o interpersonal, vuelven a ser victimizadas cuando recurren a instituciones o profesionales en busca de ayuda, orientación y asistencia, las que a través de sus procedimientos e intervenciones vulneran la dignidad y/o los derechos de las primeras.

Las pautas que se detallan a continuación tienen por objeto evitar las situaciones mencionadas:

- Realizar una escucha atenta
- Respetar la privacidad
- Presentarse a la víctima por su nombre, cargo o profesión y llamar a la víctima por su nombre
- Respetar los horarios acordados para la toma de entrevistas en las sedes del Programa o en las entrevistas domiciliarias, evitando demoras y largas esperas.
- No intentar convencer o hacer comentarios a la víctima induciendo a que no denuncie.
- No imponer creencias sino problematizar creencias erróneas acerca de la violencia así como problematizar la adhesión a los estereotipos de género femeninos y masculinos tradicionales.
- No realizar comentarios tendientes a culpabilizar y/o juzgar a la víctima
- No justificar ni minimizar los hechos de violencia relatados.

- No adoptar tonos de superioridad ni posturas rígidas durante las entrevistas.
- No realizar preguntas que encierren dudas del relato de la víctima.
- No realizar pronósticos anticipados sobre el desarrollo judicial de la problemática.
- Explicar claramente a la persona mayor cuáles son sus derechos utilizando un lenguaje claro y acorde a su nivel de instrucción.
- Explicar claramente qué son las medidas cautelares, cómo solicitarlas y describir de qué se trata.
- Informar a la persona respecto de los diferentes Organismos Judiciales y/o Gubernamentales o instituciones a los que se derivó su caso mediante informe
- Los derechos de la mujer víctima de violencia y de las personas mayores están consagrados en la Convención CEDAW, Convención de Belem Do Pará que tienen relevancia Constitucional, en la Ley 26485 de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos donde desarrollen sus relaciones interpersonales y en la Ley 5420/2015 de Prevención y protección integral contra el abuso y maltrato a las personas mayores. Los funcionarios públicos tienen la obligación de respetar y hacer respetar la Ley.
- Leer detenidamente los oficios judiciales y denuncias derivados de Juzgados y/o Fiscalías, legajos derivados de la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, así como los informes de Organismos o instituciones que solicitan intervención al Programa a los fines de no saturar a la víctima con preguntas y evitar su exposición permanente a relatar los hechos traumáticos nuevamente. Es fundamental leer los expedientes, oficios judiciales e informes de Organismos que derivan al Programa antes de la intervención del equipo interdisciplinario profesional, sea una entrevista en sedes del Programa o entrevistas domiciliarias.

- Evitar las interrupciones durante las entrevistas como llamadas de teléfono o consultas. Si esto sucede, ser breves y pedir disculpas indicando que es una circunstancia excepcional.
- No entrevistar a la víctima en presencia del victimario o de personas que pudieran quebrantar la confidencialidad
- Brindarle teléfonos y datos del Programa y/o Organismos Judiciales evitando folletería e información de la que pudiera tomar conocimiento el victimario
- No realizar comunicaciones telefónicas a la víctima en fechas, días y horarios en que podría encontrarse el victimario en el domicilio. Indagar en el primer contacto esta información a los fines de evitar exponer a la persona mayor a riesgos a su integridad psicofísica.
- Toda vez que se derive a la persona mayor a un Organismo, institución u Organización de la Sociedad Civil comunicarse previamente con éstos a los fines de obtener información de días, horarios de atención y requisitos de admisión para evitar derivaciones sin sentido.

- **METODOLOGÍA. REGISTRO DE INFORMACIÓN**

10.1. DATOS Y ASPECTOS A RELEVAR DURANTE LA ENTREVISTA

- Datos personales del denunciante y grupo familiar: DNI, fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, domicilio, teléfono. Composición del grupo familiar conviviente. Datos de familiares no agresores no convivientes.
- Estado civil: soltera/o, unida/o e hecho, divorciada/o, separada/o, viuda/o.
- Datos personales del denunciado.
- Caracterización socio – económica. Ingresos, patrimonio, propiedad o alquiler. Información del propietario/a del inmueble donde reside la persona mayor. Condición laboral
- Nivel educativo.
- Obra social, Mutual/ Prepaga/ Sistema público. N° de Beneficio. Jubilación. Pensión. Datos del apoderado/a de la jubilación y/o pensión.

- Redes primarias, institucionales y comunitarias
- Motivo o suceso que desencadena la consulta al Programa o la denuncia en la Justicia.
- Historia de violencia en familia de origen en víctima y victimario. Transmisión intergeneracional de la violencia. Historia del vínculo con el victimario.
- Indagar la presencia de estereotipos de género femeninos y masculinos tradicionales a través de su discurso.
- Aspectos de la salud física y psíquica de víctima y victimario. Medicación. Tratamientos médicos. Asistencia psicológica y/o psiquiátrica.
- Recursos económicos. Beneficiario/a de Programas sociales.
- Dependencia económica. (victimario que depende económicamente de la persona mayor o viceversa).
- Cohabitación con el victimario
- Tiempo del vínculo con el victimario
- Daños padecidos. Primer incidente y peor incidente de violencia
- Tipos de violencia ejercida. Preguntarle cuál fue el último episodio de violencia.
- Requerimiento de asistencia sanitaria por la violencia padecida
- Antecedentes de intervención judicial previas o recientes. Medidas judiciales dictadas por la Justicia. Datos del número de expediente.
- Antecedentes de intervención policial recientes o previas
- Asistencia médica o internaciones producto de la violencia
- En relación al victimario: uso de armas, abuso de alcohol o drogas, hechos delictivos, violencia hacia otros integrantes del grupo familiar. Antecedentes penales. Antecedentes de violencia hacia otros miembros del grupo familiar
- Indagar si se presenta el círculo cíclico de la violencia
- Frecuencia de los episodios de violencia: por día, semana, mes, entre otros.
- Tiempo de ejercicio de la violencia: consignar el tiempo desde los inicios de la violencia a la fecha

- Daños padecidos por la violencia: físicos, emocionales, relacionales, sociales.
- Hechos a los que la víctima asocia a los episodios de violencia
- Ideas de suicidio y/o homicidio en víctima o victimario
- Intentos de suicidio y/u homicidio en víctima y victimario.
- Amenazas de muerte o de causarle otro daño por parte del victimario
- Conducta de la víctima ante las situaciones de violencia: ¿se escapa? ¿intenta defenderse? ¿se paraliza? Otros,
- Indagar si cree que el victimario es capaz de concretar las amenazas
- Indagar acerca de las creencias en relación a la violencia y la presencia de concepciones estereotipadas e idealizadas acerca de la familia y la pareja.

- **CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE RIESGO**

La valoración del riesgo se sustenta en la cantidad y el tipo de indicadores de riesgo que reúne la situación, sumado al tiempo de exposición de la víctima a dichos indicadores.

Se evaluará como **RIESGO ALTÍSIMO** los casos en los que exista un riego inminente de vida.

Se evaluará como **RIESGO ALTO** los casos en que se encuentren presentes dos o más de los siguientes indicadores:

- Imposibilidad de la víctima de hacer una denuncia, irse de la casa
- Patología de la víctima: enfermedad discapacitante (postrado, deterioro cognitivo, enfermedad terminal)
- Cronicidad de la violencia (más de dos años)
- Victimario con antecedentes penales, conductas delictivas.
- Uso o acceso del victimario a armas que pueden dañar
- Amenazas de muerte o de provocar un daño a la víctima o a su entorno
- Ausencia de red de apoyo social en víctima.
- Victimario con antecedentes penales
- Presencia de más de un victimario.
- Victimario con patología psiquiátrica

- Transgresión de medidas cautelares por parte del victimario
- Violencia física y/o sexual
- Intentos de suicidio y/o homicidio en víctima o victimario

Las situaciones de **RIESGO MEDIO** reunirán sólo algunos de estos indicadores, sin que signifique un riesgo inminente, ya sea por la frecuencia, la intensidad o los recursos propios con los que cuenta la persona afectada para evitar un nuevo episodio de violencia.

La presencia de los siguientes indicadores reúne criterios para valorar un riesgo medio considerando siempre las particularidades de cada caso:

- Las tipologías de violencia no atentan contra la integridad física ni la vida de la persona mayor
- La persona mayor es autoválida, se encuentra en buen estado de salud
- La víctima cuenta con recursos emocionales para salir de la situación de violencia
- La víctima cuenta con redes de apoyo social
- El victimario no convive con la persona mayor
- Cumplimiento de las medidas de protección por parte de víctima y victimario

Se destaca que cada caso se trata de una situación particular, siendo que se tienen en cuenta no sólo los indicadores que se detallan sino también el estado emocional que presenta la persona afectada al momento de su consulta, y los recursos internos que evidencia para poder afrontar la situación que describe.

Se evaluará como **RIESGO BAJO** los casos en los que no se encuentre en riesgo la vida de la persona mayor ni en posibilidad de estarlo porque las situaciones de violencia han cesado y no se encuentran presentes indicadores ni en relación a la víctima ni en relación al victimario que puedan dar cuenta de la presentación de nuevos episodios.

- **INDICADORES DE RIESGO EN RELACIÓN AL ESTADO DE LA VÍCTIMA**
  - Existencia de discapacidad física. y/o problema de salud mental
  - Existencia de ideas de suicidio, intentos de suicidio o autoagresiones.
  - Dependencia para algunas o varias de las ABVD (actividades básicas de la vida diaria) o AIVD (actividades instrumentales de la vida diaria) tales como alimentarse, higienizarse, vestirse o hacer compras, realizar trámites, entre otras.
  - Ser mujer mayor de 75 años (a mayor edad mayor riesgo)
  - Historia de malos tratos en la infancia u otros vínculos violentos
  - Existencia de signos de deterioro cognitivo: déficit atencional, déficit en memoria a corto y largo plazo, trastornos conductuales, ausencia de conductas de autocuidado en la salud, alimentación, entre otros.
  - Presencia simultánea de varias tipologías de violencia
  - Situaciones de encierro y/o de obstaculización para llevar a cabo actividades de la vida cotidiana.
  - Presencia de signos o síntomas de síndrome de estrés postraumático
  - Síndrome de indefensión aprendida
  - Naturalización de la violencia
  - Padecimiento de la violencia desde hace más de dos años (cronicidad de la violencia)
  - Dificultad para tomar conciencia de la situación de riesgo
  - Dependencia económica respecto del agresor
  - Naturalización de los estereotipos de género femeninos y masculinos tradicionales
  - Institucionalización de la persona mayor en residencia geriátrica
  - Ocultamiento o negación de la violencia padecida
  - Desconocimiento de sus derechos
  - Convivencia con el victimario
  - Transmisión intergeneracional de la violencia .
  - No realizó denuncias por temor a las consecuencias del agresor

- Escasa percepción del peligro
- Sentimientos ambivalentes de las madres.
- Haber cedido la vivienda a cambio de cuidados

• INDICADORES DE RIESGO EN RELACIÓN A LAS CARACTERÍSTICAS DEL VICTIMARIO

- Uso o acceso a armas que pueden dañar
- Presencia o presunción de patología psiquiátrica
- Ausencia de capacitación para cuidar a la persona mayor con enfermedad física y/o mental
- Abandonos maternos y paternos en las historias personales de los agresores.
- Incremento de la violencia en frecuencia y en gravedad en el último tiempo
- Dependencia económica de la víctima
- Abuso de alcohol o drogas
- Amenazas de muerte o daño físico a la víctima y/o a su entorno
- Antecedentes penales
- Transgresión de medidas cautelares (exclusión del hogar, restricción perimetral)
- Aprendizaje intergeneracional de la violencia (hijos que fueron maltratados por sus padres en el pasado)
- Ausencia de culpa o arrepentimiento
- Conducta antisocial: violencia hacia terceros, familiares, personas del entorno social
- Socialización genérica de acuerdo a estereotipos
- Concepciones negativas acerca de la vejez y el proceso de envejecimiento
- Presencia de más de un victimario (Ej.: hijo y nieto de la persona mayor)
- Aumento de la frecuencia de los actos violentos

- Único cuidador/a de la persona mayor. No tiene relevamiento en la tarea.
- Adultización en la infancia –adjudicación y asunción de roles para los cuales no ha adquirido la suficiente madurez- en cualquiera de los integrantes de la problemática.
- Maltrato físico severo de padre a hijo en la infancia.
- Dependencia económica hacia el adulto mayor.
- Desempleo.
- Carencia de proyecto vital del agresor.
- Internaciones a repetición del agresor por problemática adictiva o de salud mental.
- Expansión de la violencia hacia otros integrantes del grupo familiar o hacia otras personas del entorno social
- Agresor/a denunciado por otros familiares.
- Estrés del cuidador formal o informal de la persona mayor con problemas de salud.
- Conductas de agresión o desafío a autoridades o Fuerzas de seguridad

- **INDICADORES DE RIESGO EN RELACIÓN A LAS REDES DE APOYO SOCIAL**

- Ausencia de redes de apoyo social (en víctima y victimario)
- Ausencia de red familiar contenedora
- Naturalización y adaptación por parte del entorno respecto de la violencia
- Haber cedido la persona mayor a cambio de cuidados
- Ausencia de recursos económicos y/o vivienda
- Existencia de apoderado, abogado o familiar que maneje los bienes o recursos económicos de la persona mayor
- Psicopatologización del problema por parte de los servicios de asistencia

- Concepciones prejuiciosas y negativas acerca de la vejez por parte de funcionarios públicos. Revictimización
- Ausencia de intervenciones previas eficaces y efectivas por parte de Organismos, instituciones, entre otros.
- Falta de capacitación en profesionales intervinientes para detectar, identificar y asistir

• ASPECTOS SOBRE LA ELABORACIÓN DE INFORMES Y ELEVACIONES A ORGANISMOS

En todos los informes que elaboren los equipos interdisciplinarios registrar antes de los datos personales el motivo de los mismos: presentación de denuncias en Oficina de Violencia Doméstica o Ministerio Público Fiscal, actualización de situación, informe socioambiental, proveer información para viabilizar medidas de protección, respuesta a solicitud de Juzgados o Fiscalías para ampliar información, informar las intervenciones del Programa en el caso, informar incumplimiento de medidas cautelares por parte del victimario, solicitud de intimación a Organismos, Obras sociales, entre otros.

Registrar todas las intervenciones, llamadas telefónicas y articulaciones con otros Organismos.

Justificar legalmente todas las medidas que se soliciten.

Si se utiliza un lenguaje técnico realizar aclaraciones para que pueda ser entendible para el receptor.

Detallar el canal de ingreso del caso: oficio judicial, legajo OVD, solicitud de Organismo, institución o Programa.

Detallar las instituciones a las que acudió anteriormente y las intervenciones realizadas.

Registrar fechas de informes por el plazo legal.

Realizar transcripciones textuales del relato que hace la víctima sólo cuando hace referencia a las tipologías, modalidades y frecuencia de la violencia padecida, así como frases que denoten **naturalización, minimización, justificación, negación** de la violencia.

Registrar en caso de tomar conocimiento del incumplimiento de las medidas cautelares por parte del victimario.

En caso de tomar conocimiento de la existencia o uso de armas por parte del victimario deberán registrarlo en el informe y sugerir a la Justicia el secuestro de las mismas. La presencia de armas en contextos de violencia doméstica constituye un factor de altísimo riesgo, ya que incrementa las posibilidades de que un nuevo episodio de violencia culmine con la muerte de la víctima. Sugerir también como medida preventiva urgente, la prohibición al victimario de comprar, portar o tener armas de fuego en los casos que amerite.

Si el victimario retiene documentos, efectos personales o bienes de la víctima, se puede sugerir a la Justicia en el informe una orden de restitución inmediata y que dispongan que la fuerza pública acompañe a la persona mayor a su domicilio para retirarlos. Habrá que evaluar en cada caso la seguridad de la víctima y el peligro que puede importar la situación, para que la Justicia defina si ésta debe participar o no de la diligencia.

Elaborar en los casos que amerite una **PROGNOSIS** de la situación, detallando las posibles consecuencias a la integridad psicofísica de la víctima de no efectivizarse las medidas de protección solicitadas a la Justicia.

Realizar las conclusiones con evaluación de la situación y sugerencias que amerite el caso.

Detallar las acciones que realizará el Programa.

Cuando se diligencie un oficio a otro Organismo sugerir que le sea enviado el informe del equipo interdisciplinario del Programa.

<u>Los informes deberán presentarse respetando los siguientes aspectos</u>:

- Objetivos
- Claros, minuciosos, concisos y completos
- Coherencia interna y comprensibles
- Argumentos técnicos claros
- Organizados correctamente.

- Debidamente fundamentados
- Reflejar la interdisciplina
- Que no sean una mera descripción sino una evaluación e interpretación de los datos obtenidos durante las intervenciones.
- Facilitar las decisiones judiciales con una información profesional y pertinente

- **PLAZOS PARA RESPONDER INFORMES AL PODER JUDICIAL**

Se respetarán los plazos estipulados por el Código Procesal Civil y Comercial Nacional en el Art. 398:

"Las oficinas públicas y las entidades privadas deberán contestar el pedido de informes o remitir el expediente dentro de los diez días hábiles, salvo que la providencia que lo haya ordenado hubiere fijado otro plazo en razón de la naturaleza del juicio o de circunstancias especiales. No podrán establecer recaudos que no estuvieran autorizados por ley. Los oficios librados deberán ser recibidos obligatoriamente a su presentación. El juez deberá aplicar sanciones conminatorias progresivas en el supuesto de atraso injustificado en las contestaciones de informes. La apelación que se dedujera contra la resolución que impone sanciones conminatorias tramita en expediente separado."

En los casos en que por las particularidades que presente la situación requieran de mayor tiempo para remitir los informes a los Organismos Judiciales, los equipos interdisciplinarios deberán informar a la Coordinación del Programa a los efectos de solicitar prórroga, previa comunicación telefónica con el Organismo Judicial.

11.2. REQUERIMIENTOS PARA DERIVAR Y SOLICITAR INTERVENCIÓN AL PROGRAMA PROTEGER DESDE ORGANISMOS JUDICIALES: MINISTERIO PÚBLICO FISCAL Y JUZGADOS CIVILES

- El caso por el que se solicita intervención debe ser competencia del Programa Proteger, que se encuentre encuadrado dentro de las

modalidades y tipologías de violencia hacia personas mayores tipificadas en la Ley 5420 de Prevención y protección integral contra el abuso y maltrato a los adultos mayores y en la Ley 26.485 de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales:

- La persona por la que se solicita intervención deberá tener 60 años y más y residir dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Toda vez que una persona consulte al Programa por un caso que no sea jurisdicción de Ciudad de Bs. As se brindarán datos de los recursos locales de su jurisdicción y se asesorará para que se informe a través de la línea 144.
- En los casos en que se requiera evaluación, operativo conjunto o allanamiento, deberán solicitar dicha intervención al Programa con 48 hs de antelación. Dicho requerimiento se fundamenta en el hecho que los equipos interdisciplinarios del Programa tienen pautadas entrevistas en las sedes comunales y en domicilios con fechas y horarios determinados, motivo por el cual, la cancelación de las mismas en forma abrupta representaría una situación de revictimización a la persona mayor, considerando también las dificultades que presentan las personas expuestas a procesos de victimización crónicos para solicitar ayuda profesional.
- Las intervenciones solicitadas al Programa podrán ser llevadas a cabo por los equipos interdisciplinarios en el horario de 8 a 15 hs., siendo la franja horaria en la que se desempeñan los mismos. Por lo expuesto, el Programa Proteger no interviene en situaciones de urgencia, carece de equipos de guardia, recurriendo en estas situaciones a los Organismos pertinentes a tales fines.
- Se requiere que la solicitud de intervención al Programa contenga datos de contacto de denunciante, datos personales de la persona afectada, números telefónicos de la persona afectada, de un familiar protector o de una persona de confianza de su entorno social a los fines de proteger la integridad de la persona mayor.

- Se requiere anexar a la solicitud de intervención al Programa el oficio judicial con la información completa del caso, a los fines de realizar una elección adecuada de las estrategias de intervención tendientes a evitar situaciones que expongan a riesgos a la integridad física a las personas mayores. Es fundamental contar con información acerca de la gravedad de la situación. Desde el Programa Proteger se evita realizar entrevistas domiciliarias en los casos en que la víctima conviva con el agresor, lo cual podría agravar la situación de riesgo. Tal como lo establece la Ley 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en que desarrollen sus Relaciones Interpersonales ***"se encuentra expresamente prohibida la mediación o negociación para casos de violencia contra una mujer, este tipo de accionar puede provocar situaciones más violentas e, incluso la muerte de la mujer"***. (Art. 9. inciso E).
- En los casos en que se requiera de recursos para las personas mayores tales como el ingreso a Hogares de Residencia Permanente, Servicios de Atención Domiciliaria y Hospitalaria, Hogares de tránsito y/o subsidios habitacionales, el Programa Proteger articulará y derivará a los Programas dependientes de la Secretaria de Integración Social para Personas Mayores, no dependiendo de Proteger la respuesta para acceder a tales Programas y/o beneficios.
- En los casos en que se presenten desalojos inminentes o situaciones de calle de personas mayores, el Programa Proteger no tendrá competencia. En situaciones de vulnerabilidad socio habitacional de personas mayores de 60 años de edad tiene competencia el Programa Buenos Aires Presente, Línea 108, disponible las 24 hs, los 365 días del año.
- La problemática de la violencia hacia las personas mayores requiere de un abordaje multidimensional con intervenciones integrales dirigidas hacia la persona mayor y su entorno, la articulación con Organismos Gubernamentales y no Gubernamentales, a los fines de integrar a los adultos mayores a redes de apoyo social que trasciendan el aislamiento

que suele presentarse en estos casos. Es por ello que la modalidad de intervención del Programa Proteger no se agota en una única intervención sino en la articulación de un conjunto de intervenciones, motivo por el cual se solicitará prórroga para dar respuesta al Ministerio Público Fiscal y/o Juzgados Civiles en los casos en que el nivel de complejidad de la problemática demande mayor tiempo, siempre que no mediare la urgencia en la respuesta.

- Desde el Programa Proteger no se podrán cumplimentar solicitudes de evaluación de salud con motivo de no contar con profesionales médicos. Las disciplinas que conforman los equipos interdisciplinarios corresponden a la Psicología, Trabajo Social y Derecho.
- Se requerirá facilitar los canales de comunicación entre las Fiscalías y el Programa Proteger en la presentación de denuncias y en la articulación por la especificidad de determinados casos, a los fines de garantizar el acceso a justicia y evitar demoras en la resolución de las problemáticas.

12. CRITERIOS PARA DERIVAR AL DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO PROTEGIDO (DAP)

Los equipos interdisciplinarios del Programa Proteger podrán solicitar el ingreso de una persona mayor al DAP, siempre que el requerimiento se encuentre debidamente fundamentado.

Los criterios de ingreso al Dispositivo de Alojamiento Protegido son:

I. Tener 60 años o más.

II. Ser víctima de violencia en cualquiera de sus tipos y encontrarse consecuentemente en situación de **Riesgo Alto** para su integridad física y/o psíquica.

III. Poseer domicilio en la Ciudad de Buenos Aires o justificar su residencia en ella por cualquier medio fehaciente.

IV. No padecer trastornos mentales y/o enfermedades psiquiátricas de conducta que requieran de una atención especializada. Corresponde aclarar que,

en varias oportunidades, adultos mayores con padecimientos psiquiátricos han sido alojados en el DAP con autorización judicial. Esas decisiones se han basado en la necesidad de tomar medidas de protección pertinentes, teniendo en cuenta el deterioro cognitivo de la persona mayor, sin necesidad de iniciar un juicio por determinación de capacidad.

V. Ser autoválido y no padecer deterioros en la salud que requieran atención médica especializada.

VI. Haberse efectuado la correspondiente denuncia. En caso de que la persona mayor no se encontrara en condiciones de efectuarla, el equipo interdisciplinario presente en el DAP procederá a cumplir con el artículo 2° de la ley 24.417, el artículo 18 de la ley 26.485 su Decreto Reglamentario y/o el artículo 177 inc. 1° del Código Procesal Penal de la Nación.

13. CRITERIOS PARA EL CIERRE DE CASOS

El cierre de un legajo únicamente implica, que se deja de realizar un seguimiento activo del caso en cuestión. De ningún modo el cierre de un legajo impedirá, en caso de que sea menester, proceder a su reapertura. Asimismo, previa evaluación de los equipos interdisciplinarios se procederá al cierre de un legajo en las siguientes situaciones:

- Se agote la intervención del Programa, en virtud de haberse obtenido las medidas de protección y contención pertinentes, encontrándose el caso enmarcado en un Proceso Judicial.

- La voluntad de la víctima de no aceptar o continuar contando con la intervención del Programa, salvo en caso de detectar indicadores de **Riesgo Alto** o un grado tal de deterioro cognitivo en el que se presuma que sus facultades se encuentren disminuidas.

- Se ha cumplido con la finalidad de la intervención – en el marco de la competencia del Programa - en la búsqueda de una solución adecuada a la problemática de la persona mayor.

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S
"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2022-47697714-GCABA-SSPPM

Buenos Aires, Lunes 26 de Diciembre de 2022

Referencia: s/ PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PROGRAMA PROTEGER.-

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 39 pagina/s.

MARIANA DENISE BAUNI
Gerente Operativo
SUBSECRETARIA PARA PERSONAS MAYORES
MINISTERIO DE SALUD

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S
"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2022-47697714-GCABA-SSPPM

Buenos Aires, Lunes 26 de Diciembre de 2022

Referencia: Protocolo de Intervencion - Programa Proteger

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 40 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.12.26 12:05:33 -03'00'

MARIANA DENISE BAUNI
Gerente Operativo
SUBSECRETARIA PARA PERSONAS MAYORES
MINISTERIO DE SALUD

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.12.26 12:05:34 -03'00'

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Providencia

Número: PV-2022-47826827-GCABA-DGALE

Buenos Aires, Martes 27 de Diciembre de 2022

Referencia: C.E.N°42995680/2022 S/Res.374/2022 ref. Informes puntos vinculados al Programa Proteger.

LEGISLATURA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
SECRETARÍA PARLAMENTARIA

1. Atento lo informado por los organismos intervinientes, se eleva con carácter de atenta nota de envío, por intermedio de esta Dirección General Asuntos Legislativos.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.12.27 10:37:28 -03'00'

Joaquin Giannuzzi
Gerente Operativo
D.G.ASUNTOS LEGISLATIVOS
MINISTERIO DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.12.27 10:37:49 -03'00'