

# Programa Provincial de Violencia Familiar

Ley Provincial de  
Violencia Familiar N° 12.569

Decreto Reglamentario N° 2785/06  
Resolución MDH N° 835/04

## PROTOCOLO DE ADMISIÓN A LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE TEMPORARIO

Versión preliminar  
La Plata, Septiembre 2007

## **PROTOCOLO DE ADMISION A LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE**

### Destinatarios

Organismos públicos, organizaciones sociales y comunitarias que reciben directa o indirectamente la problemática de violencia familiar.

### Conceptos generales

Entendemos la **violencia familiar** como un fenómeno multicausal y complejo, en el que intervienen factores individuales, vinculares y socio-culturales; por tal motivo no puede abordarse bajo una sola mirada sino que requiere de una intervención integral, por lo que resulta necesario unificar criterios más allá de la particularidad de cada caso.

Siguiendo la Ley Provincial 12.569, definimos la **violencia familiar** como: "Toda acción, omisión, abuso, que afecta a la integridad física, psíquica, moral, sexual, y/o la libertad de una persona en el ámbito del grupo familiar aunque no configure delito".

Para abordar esta realidad social, la **Mesa Intersectorial de Violencia** de la provincia de Buenos Aires, prevista por el marco legal, propone un **Sistema Provincial Integrado** de prevención y atención de las víctimas de violencia familiar a partir de la generación de políticas integrales, articuladas interinstitucionalmente, que se fortalece en el marco de la **Red de instituciones** dedicadas a la materia, teniendo en cuenta que esta red también está prevista en el marco legal vigente.

Los roles a cumplir ante la problemática deberán estar articulados. Las acciones conjuntas, sin superponerse, colaborarán en la construcción de respuestas coherentes y eficaces.

Uno de los criterios sobre los que se sostiene el sistema, se basa en *resolver el problema en territorio*. Por tal motivo, tanto la Mesa Intersectorial, como el Sistema Integrado y la Red, deberán contar con sus figuras locales: la **Mesa Local de**

**prevención y atención de la violencia familiar, el Sistema integrado local, y la Red local de instituciones.**

A partir de este criterio, se tenderá a construir una **red de trabajo** sobre la base de **acuerdos de colaboración**. El trabajo en red preserva a la víctima de una doble victimización, ya que los diferentes integrantes del sistema construirán una *visión compartida* sobre el tema, lo que redundará en respuestas coherentes y pertinentes ante la demanda. Esta visión deberá tener en cuenta a las víctimas como sujetos de derecho, y por lo tanto **sujetos de decisión** frente a su problema. También deberá tener en cuenta la **red de contención inicial** o próxima a la víctima: redes familiares, lazos afectivos, redes grupales, barriales o comunitarias, las que se constituirán en los *grupos primarios que acompañarán el proceso sobre la base de acuerdos*. Estos **acompañantes primarios** tendrán componentes familiares y/o componentes comunitarios.

Las **mesas locales** serán el espacio donde se concertarán los criterios y organizarán las acciones. Éstos a su vez se apoyarán en la **Mesa Intersectorial Provincial**, la que elaborará los pronunciamientos político-técnicos rectores (recomendaciones institucionales, confección de protocolos y modelos de intervención, firma de actas y declaraciones, propuestas de formación y capacitación, etc.) que respaldarán el accionar de las mesas locales.

En el marco del **Sistema Integrado Provincial** y los **sistemas locales** que las mesas en territorio determinen, los **Servicios de Hospedaje Temporario** se definen como los *diferentes tipos de respuesta ante la salida inminente de las víctimas de violencia familiar de sus hogares*. Se entiende a estos servicios como una de las herramientas de las cuales se sirve el sistema para intervenir en los casos de violencia extrema, en el marco del conjunto de medidas que prevé la Ley Provincial 12.569 de Violencia Familiar.

## Servicios de hospedaje: guía orientativa para el proceso de admisión

Cuando una persona que padece violencia familiar llega a una institución pública, a una organización social o a un referente barrial en busca de ayuda y protección, la respuesta a dicha demanda deberá pensarse en el marco de intervención que propone el **Sistema Integrado Provincial**.

La demanda se tratará de resolver con los recursos existentes en la propia comunidad, teniendo en cuenta el rol de respaldo y contención inicial de los **acompañantes**<sup>1</sup> y su contacto, por diferentes vías, con integrantes de las **mesas y redes locales**. Estos sistemas territoriales contarán con la información creciente que pueda brindarles el Sistema Provincial: el **Mapa y la Guía de recursos provinciales**<sup>2</sup>, la línea telefónica provincial 0800-666-5065 y la línea a implementarse desde la Secretaría de Derechos Humanos para la derivación desde la línea 911 de los casos de violencia familiar<sup>3</sup>.

Asimismo, se tendrán en cuenta las medidas de protección previstas por el marco legal, en virtud de que **deberá priorizarse la salida del agresor del ámbito familiar y social y no la salida de la víctima**. La intervención policial, judicial, y de los equipos de atención existentes deberán intervenir para lograr dicho fin. Las organizaciones barriales o de grupos de mujeres, podrán colaborar en el acompañamiento de la víctima para la reconstrucción de un ámbito familiar sin violencia.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Se entiende que estos acompañantes, surgirán del entorno familiar y social de la víctima: parientes, amistades, líderes barriales. Si esto no fuera posible, se debe indagar la existencia de organizaciones de mujeres en el nivel barrial puede suplir la ausencia de este tipo de acompañantes.

<sup>2</sup> Disponibles a través de la página web del Consejo Provincial de las Mujeres ([www.consejomujeres.sg.gba.gov.ar](http://www.consejomujeres.sg.gba.gov.ar)) o las líneas de ayuda telefónica provinciales.

<sup>3</sup> Actualmente, a través de las líneas telefónicas: 0221-4893964/66.

<sup>4</sup> Las medidas previstas por la Ley:

a) Ordenar la exclusión del presunto autor de la vivienda donde habita el grupo familiar.

b) Prohibir el acceso del presunto autor al domicilio del damnificado como a los lugares de trabajo, estudio o esparcimiento del afectado, y/o del progenitor o representante legal cuando la víctima fuere menor o incapaz; como así también fijar un perímetro de exclusión para circular o permanecer por determinada zona. Asimismo arbitrará los medios necesarios para que el agresor cese con todo acto de perturbación o intimidación contra la o las víctimas.

c) Ordenar a petición de quien ha debido salir del domicilio por razones de seguridad personal su reintegro al mismo, previa exclusión del presunto autor.

d) La restitución inmediata de los efectos personales a la parte peticionante, si ésta se ha visto privada de los mismos por hechos de violencia familiar.

e) Proveer las medidas conducentes a fin de brindar al agresor y al grupo familiar, asistencia legal, médica y psicológica a través de los organismos públicos y entidades no gubernamentales con formación especializada en la prevención y atención de la violencia familiar y asistencia a la víctima.

f) En caso de que la víctima fuere menor o incapaz, puede otorgar su guarda provisoria a quien considere idóneo para tal función, si esta medida fuere necesaria para su seguridad psicofísica y hasta tanto se efectúe

Si este proceso requiere la salida temporaria de la/s víctima/s a fin de preservar la integridad, se evaluarán **Servicios de Hospedaje Temporario**. Estas propuestas de salida temporaria deberán **priorizar alternativas que recurran a la red de contención inicial o próxima a la víctima**: redes familiares, lazos afectivos, redes grupales, barriales o comunitarias, las que se constituirán en los *grupos primarios que acompañarán el proceso sobre la base de acuerdos*. Las respuestas surgirán de propuestas de hospedajes alternativos y de acciones de ayuda a quienes ofrecen alojamiento. Sólo en última instancia, cuando se agotaron las posibilidades antes mencionadas, se recurrirá al alojamiento en refugios u hogares de tránsito del sistema provincial o local.

A partir de estas primeras acciones, se generarán los contactos para el abordaje del caso, los que deberán contar con la intervención de los servicios especializados disponibles en el ámbito local. Se recomienda a quien recepcione la consulta que tenga en cuenta las siguientes indicaciones:

- **Entrevista inicial.** Al comienzo de la entrevista se indagará sobre la existencia de intervenciones anteriores. En el caso de que las hubiera, preguntar cuáles fueron, desde qué instituciones se realizaron y qué personas las llevaron a cabo.

De tratarse de una derivación, la información antes detallada deberá ser proporcionada por el organismo que intervino, ya que el mismo seguirá siendo parte del proceso de resolución de la problemática. Con estas y otras acciones, se deberá evitar, en todos los casos, la *fragmentación de la respuestas institucionales*.

- **Diagnóstico inicial.** Deberá evaluarse la necesidad de contar con un Servicio de Hospedaje, para esto se realizará un **diagnóstico diferencial**, que nos permita precisar la situación que se presenta, ya que consideramos a la modalidad de vinculación violenta como aquella relación que se ha cronificado en el tiempo en forma estable y cíclica.

---

*un diagnóstico de la situación. La guarda se otorgará prioritariamente a integrantes del grupo familiar, o de la comunidad de residencia de la víctima.*

*g) Fijar en forma provisoria cuota alimentaria y tenencia.*

*h) Toda otra medida urgente que estime oportuna para asegurar la custodia y protección de la víctima.*

*(Art. 7° Ley N° 12.569).*

- **Evaluación de riesgo.** Un vez establecido que se trata de un caso de violencia familiar, deberá evaluarse si la persona que consulta se encuentra en **riesgo de vida** por tal situación, lo que requiere la salida inminente de su hogar.  
**Indicadores de riesgo de vida:** posesión de armas por parte del agresor, el tipo y frecuencia del maltrato recibido, grado de deterioro físico y/o psíquico, tiempo de convivencia, etc.
- **Decisión expresa de la víctima frente a la situación.** Se deberá indagar sobre la voluntad y firmeza de retirarse del domicilio de la persona que solicita ayuda. De lo contrario, podría derivar en el fracaso de la intervención (por ejemplo, retorno al domicilio del agresor a causa del sentimiento de desarraigo reforzando el aislamiento y la frustración).  
Indicadores en relación a este aspecto: antecedentes de salidas del hogar, cantidad de ocasiones, lugares donde se ha albergado y el tiempo que ha permanecido en los mismos.
- **Definición de redes de contención y acompañantes del proceso.** Indagar sobre la red de pertenencia de quien consulta, ya que la misma contará como recurso para trabajar el caso, al igual que obtener referencias sobre otras instituciones por las cuales pueda haber transitado la víctima (escuelas, centros de salud, centros de capacitación). Del mismo modo aquellas personas, familiares y amigos de su entorno más íntimo deberán ser citadas, para evaluar si pueden integrar la red de trabajo.
- **Definición de responsables institucionales.** Siempre debe existir un responsable institucional de la persona que solicita hospedaje (Juzgado, centro de salud, comisaría de la mujer, servicio local de protección de derechos, ongs, etc). Sobre estos responsables se dejará constancia escrita en las actas y notas que se elaboren. En dichas actas, tomar nota sobre las acciones judiciales o denuncias en sede policial realizadas para su posterior seguimiento, y para poder evaluar cuáles quedan pendientes una vez que la persona se encuentre en condiciones.
- **Actuación de los acompañantes.** El acompañante puede ser alguien cercano a la víctima o un referente comunitario y/o social (promotora de derechos humanos, manzanera, forista, etc.). El rol de acompañante alude, en realidad, a una organización grupal, ya que este tipo de acciones, aunque en un inicio sean realizadas por una persona, deben llevarse a cabo dentro de una red de contención. Su papel no es hacer por la víctima sino
- acompañar y escuchar las decisiones que pueda ir tomando la persona afectada y ayudar en la relación y vínculo entre la persona y las instituciones intervinientes.<sup>5</sup>
- **Diseño del proceso de superación de la situación de violencia.** El hospedaje alternativo deberá definirse junto con las demás medidas de

---

<sup>5</sup> Entre los cursos de capacitación en violencia, se prevén propuestas para estas figuras. En muchos casos, pueden actuar víctimas que han superado su problema, las que, con una adecuada formación, pueden asistir con reconocimiento de la Mesa Intersectorial, la que organizará un registro de personas que se ofrecen para realizar esta tarea.

superación de la situación. Es central, tanto en el proceso de admisión como en todo el proceso, para las instituciones intervinientes y las/los acompañantes, no perder de vista que la protagonista es la víctima, y por lo tanto *es ella la que debe tomar las decisiones*.

Una vez que se ha llevado a cabo el proceso anteriormente descrito, y que por lo tanto se ha definido que la persona que consulta padece violencia en el seno de su familia y que corre peligro de vida, requiriendo alojamiento temporario fuera de su hogar, se procederá de la siguiente manera:

- **Evaluación del hospedaje adecuado.** Una vez decidida la situación de salida del hogar, deberán buscarse alternativas en el entorno familiar y social (casas de familiares, amigos, organizaciones de mujeres que busquen soluciones entre sus posibilidades) las que deberán ser respaldadas por la mesa local y provincial. En algunos casos, estas intervenciones pueden dar lugar a mediaciones para la salida del agresor de la casa y/o el entorno social, por lo que ***deberá priorizarse que sea la mujer, junto a sus hijos/as, la que pueda permanecer en el entorno social que le es propio***, con un acompañamiento específico y monitoreado por el sistema local. Se deberá evaluar el lugar donde pueda alojarse a la o las personas que deban dejar su hogar priorizando casas de amigos, familiares o propuestas acercadas por organizaciones comunitarias. Dichos lugares no deben ser conocidos por el agresor ya que esto expondría a posibles agresiones por parte del mismo a la víctima y a quien la ha alojado. En tal sentido, el nuevo domicilio tendrá que resguardarse, no ser socializado, lo que incluye a toda persona que no participe de la planificación de las acciones. El agresor intentará por todos los medios obtener información. Se deberá indagar el vínculo que tiene la persona que solicita ayuda con el grupo que la hospedaría: subestimar este aspecto, tomar dediciones apresuradas, expone a quien padece a una doble victimización.
- **Acciones de apoyo.** En caso de ser necesario, se recurrirá a ayuda alimentaria o económica transitoria, para la persona alojada o el grupo hospedador, con especial participación en el acuerdo del acompañante y los responsables institucionales. De igual modo, según se evalúe en relación a las características del caso, se solventará temporariamente el alojamiento en un hotel, pensión, o casa de alquiler desde el programa de violencia y/o los programas sociales provinciales o locales.
- **Respuestas alternativas.** Si otras alternativas de hospedaje no dieran resultado y la decisión es el ingreso a un hogar o refugio, el ingreso deberá estar a cargo de un equipo de admisión, conformado por profesionales y/o operadores/as especializados en violencia familiar, con una modalidad de abordaje interdisciplinario e interinstitucional que abarque estrategias de

seguimiento y egreso. Técnicas a aplicar: entrevistas institucionales y psicológicas, exámenes médicos.

- **Condiciones a atender.** Deberán atenderse situaciones específicas tales como: patologías psiquiátricas, discapacidades intelectuales severas, personalidades adictivas, discapacidades motrices incompatibles con la estructura edilicia de la casa, etc. En tales casos, la respuesta deberá contemplar, **previo a la evaluación del hospedaje**, la intervención de la asesoría de incapaces, figuras de curaduría, atención psiquiátrica o de las adicciones, entre otras. Este tipo de intervención neutralizará el uso de los hospedajes o refugios como "solución final" o "depósito de personas", a partir de la no asunción de responsabilidades institucionales frente a casos complejos.
- **Criterios de alojamiento.** En el caso que los hijos varones fueran mayores de 13 años, deberá buscarse una alternativa de hospedaje para el grupo familiar completo, preservando los vínculos. Del mismo modo, las situaciones no deberán enmarcarse en el alojamiento transitorio de menores en lugares que no reciban a su progenitora: las respuestas alternativas deberán reconocer los derechos y garantías en materia de preservación de los vínculos familiares.
- **Proceso de admisión.** El **proceso de admisión** consta por lo general de más de una entrevista, si bien en la primera suele tomarse la decisión sobre la conveniencia o no del ingreso a la casa de tránsito. **Este proceso se realiza junto con el acompañante designado por la víctima y el o los responsables institucionales del ingreso al hospedaje, de lo que se deja constancia en actas iniciales.** Una vez hospedada la víctima, es necesario continuar con el proceso completando la información que servirá para trabajar su **seguimiento y egreso**. Estos pasos quedarán registrados en **informes** firmados por las instituciones y equipos intervinientes en cada caso, los que se adjuntarán en legajos obrantes en el servicio de hospedaje.
- **Procedimiento de ingreso.** La **institución acompañante** (acompañantes familiares y/o sociales junto con la institución responsable del ingreso) y la institución que alberga firmarán un **acta acuerdo** (Anexo II) donde quedará especificado la continuidad del trabajo durante la estadía en el refugio y en el momento del egreso de parte del equipo que deriva. En dicha acta, se dejará constancia de las responsabilidades de cada actor interviniente. Se acordará también el tiempo de estadía en el hogar (según la reglamentación vigente) y las prestaciones que se realizarán en el mismo. Instrumentos técnico administrativos acompañantes: **ficha de ingreso y acta acuerdo** de ingreso. Ver **ANEXO I Ficha de ingreso y II Acta de ingreso**.
- **Seguimiento.** Durante la estadía de la o las personas, **el/los acompañantes y los responsables institucionales seguirán cumpliendo su función**, no sólo en relación a la contención afectiva o al acompañamiento en acciones legales, sino que trabajarán junto al equipo de atención y las personas a cargo del hogar en relación al **egreso** (aspectos

laborales, espacios de capacitación, lazos sociales, etc). Su accionar se orientará a la autonomía de las personas. En el proceso de seguimiento, el servicio de atención responsable o convocado por los responsables debe realizar un informe para ser presentado al coordinador/a de la casa. Instrumento técnico administrativo acompañante: **informe técnico** del caso. En el mismo debe constar los datos de la o las personas y el motivo de ingreso así como también las primeras indicaciones (salidas, visitas, generalmente indicaciones sobre la protección).

- **Egreso.** En relación con el egreso, éste es entendido como un proceso que comienza con la llegada de la mujer al refugio. El objetivo del mismo, además del resguardo de la víctima refiere a la posibilidad de reorganización de su proyecto de vida. En dicho proceso, participan el equipo técnico y los acompañantes. Se deberá dejar constancia del proceso de egreso en informes y actas, y en un **acta acuerdo de egreso** se registrarán las condiciones en las que se produce. Esta acta deberá ser firmada por todos los actores intervinientes. Es importante aclarar que toda salida del hogar debe ser tomada como **provisoria**, en el marco de la **Ley Provincial 12.569 de Violencia Familiar**. Instrumento técnico acompañante: **Acta acuerdo de egreso.**

# ANEXO I

## PROTOCOLO DE ADMISIBILIDAD

Para ser aplicado por los equipos que realicen derivaciones a Casas de Tránsito que albergan a personas que padecen violencia familiar.

### 1- Datos personales:

NOMBRE Y APELLIDO DE LA CONSULTANTE: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

LOCALIDAD: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL:

- SOLTERA
- CASADA
- CONCUBINA
- DIVORCIADA
- SEPARADA

HIJOS: Si  No

CANTIDAD: \_\_\_\_\_

	MUJERES	VARONES
MENORES DE 18 AÑOS		
MAYORES DE 18 AÑOS		

### 2- NIVEL DE INSTRUCCIÓN

ACADÉMICA

NO ACADÉMICA

ESPECIFICAR: \_\_\_\_\_

(El objetivo del punto 2 es obtener información sobre su formación lo cual facilita el trabajo de egreso)

### 3- SITUACIÓN LABORAL

Trabajo remunerado:

EMPLEADA: PÚBLICA  PRIVADA

COMERCIANTE

POR CUENTA

PROPIA

OTROS

Trabajo no remunerado:

AMA DE CASA

JUBILADA / PENSIONADA

SUBVENCIONADA

OTROS

(Apunta a reconocer habilidades y recursos económicos)

**4- SALUD:**

ENFERMEDADES ORGÁNICAS: \_\_\_\_\_  
ENFERMEDADES PSIQUIÁTRICAS \_\_\_\_\_  
ADICCIONES \_\_\_\_\_

DIAGNÓSTICO: \_\_\_\_\_  
MEDICACIÓN: SI / NO : \_\_\_\_\_  
ESPECIFICAR: \_\_\_\_\_

PROFESIONALES QUE LA ATIENDEN:  
NOMBRE Y APELLIDO: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN Y TELÉFONO:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(El punto 4 apunta a identificar si hay patologías que contraindiquen su ingreso al hogar)

**5- VÍNCULO CON EL AGRESOR:**

ESPOSO   
CONCUBINO   
PADRE / MADRE   
EX ESPOSO   
EX CONCUBINO   
OTRO FAMILIAR: \_\_\_\_\_

TIEMPO DE CONVIVENCIA: \_\_\_\_\_  
TIEMPO DE MALTRATO: \_\_\_\_\_

TIPO DE MALTRATO:

FÍSICO   
EMOCIONAL   
SEXUAL

INTERNACIONES POR CAUSA DEL MALTRATO: SI  NO   
ESPECIFICAR: \_\_\_\_\_

AMENAZAS:

CON ARMAS   
SIN ARMAS

(El objetivo del punto 5 es el diagnóstico diferencial, reconocer si quien solicita ayuda atraviesa una situación de violencia familiar. Asimismo evaluar el riesgo físico y/o psíquico por el cual atraviesa)

**6- OTRAS SALIDAS DEL HOGAR: SI  NO**

EN UNA O MÁS OPORTUNIDADES  
LUGAR DONDE SE HOSPEDÓ:  
INSTITUCIONES DE ALBERGUE   
CASA DE AMIGOS   
CASA DE FAMILIARES

OTROS: \_\_\_\_\_  
CUÁNTO TIEMPO SE AUSENTÓ DE SU HOGAR:  
HORAS: \_\_\_\_\_  
DÍAS: \_\_\_\_\_  
MESES: \_\_\_\_\_

(El objetivo del punto 6 es evaluar la posibilidad de sostener el proceso de desarraigo y de construcción de su autonomía.

Por otro lado se indaga sobre la posibilidad de cierta adhesividad a la vida institucional factor que frecuentemente obstaculiza el proceso de egreso)

**7- GRUPO DE CONTENCIÓN:**

	ESPECIFICAR EL VÍNCULO	NOMBRE Y APELLIDO	TELÉFONO
FAMILIA			
FLIA AMPLIADA			
GRUPO U ORGANIZACIÓN COMUNITARIA			

	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAL REFERENTE	CARGO QUE DESEMPEÑA	TELÉFONO	DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN
INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES					
INSTITUCIONES NO GUBERNAMENTALES					

(El punto 7 apunta a reconocer los recursos a nivel vincular que la persona posee lo que permitirá: a) agotar otras instancias antes del ingreso a la casa, b) de ingresar a la casa comprometer a las personas a un trabajo en red)

**8- ACCIONES LEGALES**

REALIZADAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

A REALIZAR: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(El punto 8 apunta a reconocer las acciones legales iniciadas para su posterior seguimiento; en el caso que no las tuviera indagar si esto obedece a desinformación o dificultades emocionales que inhiben a la persona de iniciarlas)

9- OBSERVACIONES: