

## **Protocolo de atención integral de casos de violencia institucional / Sircaivi**

### **A. Definición de violencia institucional**

A la luz del presente protocolo de actuación, se entenderá esencialmente por violencia institucional a toda práctica de violación de los derechos a la vida o integridad personal por parte de funcionarios/as pertenecientes a fuerzas de seguridad, fuerzas armadas, servicios penitenciarios, sistema judicial y efectores de salud en contextos de restricción de autonomía y/o libertad (detención, encierro, custodia, guarda, internación, etc.). También a toda conducta de particulares que obraran con apoyo o aquiescencia de las referidas autoridades del estado, bajo sus instrucciones formales o informales o a partir de vías coactivas.

### **B. Conocimiento del caso y documentación en la Unidad de Registro**

Todo hecho de violencia institucional podrá ser transmitido por cualquier medio, rigiendo el principio de informalidad. Dicha información será ingresada en la Unidad de Registro, Sistematización y Seguimiento de Hechos de Tortura y Otras Formas de Violencia Institucional (de acuerdo a la Resolución DGN N° 1650/10), disponiéndose la intervención de la Unidad de atención integral a víctimas de violencia institucional del “*Programa contra la Violencia Institucional*” (en adelante, PVI-UNAIVI).

Como ejemplos de vías de conocimiento e ingreso, se pueden identificar las siguientes:

- 1) **Por medio de las Defensorías Públicas Oficiales u otras dependencias del Ministerio Público de la Defensa:** de acuerdo a lo establecido por la Resolución DGN N° 1650/10 todas las dependencias del Ministerio Público de la Defensa tienen la recomendación de informar a la Unidad de registro, sistematización y seguimiento de hechos de tortura y otras formas de violencia institucional aquellos hechos de tortura u otras formas de violencia institucional de los que tuvieren conocimiento, resguardando la identidad de las víctimas salvo que optaran por denunciar los hechos y no requirieran en este supuesto acudir a alguno de los mecanismos de protección de datos identificatorios.

El contacto directo y continuo de las dependencias del Ministerio Público de la Defensa con las personas que asisten las sitúa como actores privilegiados en relación con el conocimiento de este tipo de hechos, que deberán ser comunicados a través de la planilla específica sobre violencia institucional integrada al sistema de gestión “*DefensaPública.Net*”, donde se detallará el hecho de violencia conocido y toda la información adicional solicitada en la “Planilla/formulario de situación individual de Tortura y Violencia Institucional” (en adelante, planilla) y explicada en su instructivo, lo que le permitirá al PVI-UNAIVI iniciar su actuación, así como la producción de información estadística. Asimismo, en la planilla se podrá adjuntar documentación relevante sobre el caso.

### **2) Contacto telefónico de la víctima o de tercera persona:**

Se deberá confirmar si la víctima se encuentra registrada en el sistema “*DefensaPública.Net*”. En caso de ser asistida por el Ministerio Público de la Defensa, se deberá dar aviso por medio del sistema al/a la Defensor/a a cargo de su asistencia, completar la “Planilla/formulario de situación individual de Tortura y Violencia Institucional”, y analizar los pasos a seguir en conjunto con su Defensoría. En caso de que la persona privada de la libertad sea asistida por una defensa particular se procurará el registro del caso y se le informará sobre la necesidad de instar a la asistencia del/de

la abogado/a que la defiende. Si la persona refiriera dificultades de comunicación con su representante, se procurará contactarlo/a para transmitir el hecho denunciado. Cuando la persona estuviera a disposición de una jurisdicción ajena a este Ministerio Público, se evaluará una derivación a la institución adecuada que forme parte de la Red contra la Violencia Institucional / MEDAI.

También se recibirán llamados de terceras personas que expongan hechos de violencia institucional intramuros. En esos casos, sin perjuicio del registro del caso, antes de realizar cualquier medida, se deberá confirmar la voluntad de la presunta víctima para iniciar la asistencia o la eventual derivación del caso.

- 3) **Contacto por correo electrónico, mensajería virtual o presentación espontánea en las dependencias del Ministerio Público de la Defensa:** se deberá seguir el mismo procedimiento establecido en el apartado B.2.
- 4) **Visitas realizadas a unidades penitenciarias:** cuando el personal que integra el PVI-UNAIVI tome conocimiento sobre hechos de violencia institucional dentro de los establecimientos –en el marco de visitas o inspecciones en esas instituciones- seguirá el procedimiento establecido en el apartado B.2.
- 5) **Derivaciones de casos de la Red Interinstitucional contra la Violencia Institucional / MEDAI u otros organismos públicos u organizaciones de la sociedad civil:** El PVI-UNAIVI podrá recibir información sobre sucesos de violencia Institucional por medio de derivaciones de otros organismos gubernamentales o no gubernamentales. En los casos en que se encuentren involucradas personas asistidas por el Ministerio Público de la Defensa, el PVI-UNAIVI completará el Registro de Situación Individual de Tortura y Violencia Institucional, salvo que ello ya hubiese sido realizado por otra dependencia.

#### **C. Seguimiento de los casos en el PVI / UNAIVI**

Una vez ingresado el caso en la Unidad de Registro, el PVI-UNAIVI creará en el sistema de gestión “*DefensaPública.Net*” un expediente interno de tipo no judicial penal, donde se deberán documentar cada una de las gestiones que se realicen.

El PVI-UNAIVI evaluará las acciones a seguir de acuerdo a la gravedad de los hechos alegados y de la voluntad expresada por la víctima, que será el marco rector de las medidas de asistencia, en coordinación permanente con las dependencias que tengan a su cargo la defensa técnica. En el seguimiento de los casos se privilegiará el contacto directo con las víctimas.

#### **D. Intervención urgente**

Ante la noticia de un caso que requiera una intervención urgente, el PVI-UNAIVI evaluará en consulta con la dependencia del Ministerio Público de la Defensa que intervenga en la defensa técnica y los Puntos Focales Federales (PFF), las medidas tendientes a salvaguardar la integridad física y psíquica de la víctima. Entre las medidas posibles se analizará la pertinencia de las siguientes:

- 1) Presentación de habeas corpus.
- 2) Revisión urgente por intermedio de profesionales en medicina forense de acuerdo a los parámetros establecidos por la Guía para uso de los Protocolos de Estambul y de Minnesota por

parte del Ministerio Público de la Defensa de Argentina en casos de violencia institucional con resultado de lesiones y/o muerte de individuos<sup>1</sup>.

- 3) Comunicación e intercambio de información con los organismos de control, agentes judiciales y/o de los distintos poderes estatales que puedan brindar algún tipo de asistencia complementaria.
- 4) La solicitud de informes a las instituciones a cargo de la privación de la libertad.
- 5) Cuando se trate de un caso que ya se encuentre denunciado, se evaluará la pertinencia de sugerir a las autoridades a cargo de la causa distintas medidas de investigación dependiendo del tipo de violencia padecida por la víctima y la premura necesaria a fin de evitar que se pierdan pruebas. Ello se hará sin necesidad de que la víctima se constituya como parte querellante en la causa, aunque sí será necesario contar con su conformidad, y teniendo exclusivamente en cuenta la urgencia de la situación, tomando como marco la Ley N° 27.372 de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos.
- 6) Siempre que la víctima solicite la judicialización del hecho de violencia padecido, se requerirá a través de su defensa técnica, o en su defecto del PVI-UNAIVI, la comparecencia de la persona ante la autoridad judicial competente a fin de que se le tome declaración testimonial y que se realice un examen médico independiente al de la institución a cargo de la custodia si no se hubiera realizado antes. Cuando se trate de abusos sexuales recientes, se deberá requerir –con acuerdo de la víctima y de su Defensoría- que ese traslado se realice en forma urgente, dentro de las 24 horas del hecho, para que se apliquen las medidas de prevención de infecciones de transmisión sexual, la anticoncepción oral de emergencia, o aquellas medidas que se consideren oportunas para la debida asistencia a la víctima, preservación de material probatorio y documentación del caso.
- 7) Si así lo solicite la víctima y fuera una vía para la disminución del riesgo, se arbitrarán a través de su defensa técnica todos los recursos necesarios para solicitar el traslado urgente a otro centro de detención o se procurará la excarcelación o morigeración de la medida de encierro. El PVI-UNAIVI podrá ofrecer a la defensoría oficial colaboración para sustentar las peticiones pertinentes.
- 8) En casos en los que sea necesaria atención médica que escape a las capacidades del espacio a cargo de la custodia, se realizarán las peticiones necesarias para permitir una salida o traslado de la persona privada de libertad a un hospital extramuros.
- 9) Se evaluará, tomando en cuenta la voluntad expresa de la víctima, la posibilidad de solicitar una medida de resguardo exigiendo el cumplimiento del Protocolo para la implementación del Resguardo de Personas en Situación de Especial Vulnerabilidad del Servicio Penitenciario Federal, si la persona se encuentra bajo su custodia.
- 10) Se podrá tomar contacto inmediato con funcionarias/os jerárquicos/as de los lugares de privación de la libertad con el fin de recabar urgentemente información sobre la situación y verificar alternativas de medidas a seguir para asegurar la integridad física y psíquica de la víctima.
- 11) En casos de fallecimiento de una persona privada de la libertad, se procurará dar asistencia a la familia para realizar las gestiones de urgencia que sean necesarias a fin de facilitar la entrega del cuerpo de la víctima.

## E. Denuncia penal

Cuando la víctima exprese su voluntad de denunciar el hecho, el PVI-UNAIVI la entrevistará a fin de obtener un relato completo y circunstanciado de los hechos. Se labrarán las actas correspondientes, y el PVI-UNAIVI remitirá las actuaciones a la autoridad judicial competente a fin de facilitar el acceso a la justicia de la víctima. Asimismo, si no se realizó con anterioridad se arbitrará la revisión urgente de la

<sup>1</sup> <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1B2Mr2r5zTtEbu8g-Wzmo0SxLtrU2AONy>

víctima por parte de un médico/a forense externo a la fuerza a cargo de la custodia, también de acuerdo a los parámetros establecidos por la Guía para uso de los Protocolos de Estambul y de Minnesota por parte del Ministerio Público de la Defensa de Argentina en casos de violencia institucional con resultado de lesiones, abuso sexual y/o muerte de individuos<sup>2</sup>.

La voluntad de realizar la denuncia deberá expresarse de manera libre y será documentada por parte del PVI-UNAIVI con los medios a su alcance según el tipo de comunicación mantenida. En todos los casos esa voluntad quedará registrada en el legajo no judicial penal abierto en el sistema de gestión. Se evaluará, junto con su Defensoría Oficial o Unidad de Letrados Móviles la pertinencia y posibilidad de requerir su traslado u otras medidas de resguardo a fin de evitar posibles represalias por la denuncia. Toda solicitud de medidas tendientes a la protección del denunciante deberá contar con el consentimiento de la víctima.

#### **F. Patrocinio letrado para querellar**

En el supuesto en que la víctima requiera el patrocinio jurídico gratuito para querellar, se iniciará el procedimiento administrativo correspondiente a lo establecido en las Res. MPD 1459/2018 y RDGN-2021-984-E-MPD-DGN#MPD, y se elevará el dictamen con el análisis de la petición a la Defensora General de la Nación o a la Defensoría Pública de la Víctima que resultare competente.

EL PVI-UNAIVI informará a la persona que hiciera la petición sobre la decisión adoptada por la Defensora General de la Nación. Cuando la decisión correspondiera a una Defensoría Pública de Víctima, será su función comunicar la decisión adoptada por su titular.

#### **G. Elaboración de informes**

A solicitud de las defensorías públicas, el PVI-UNAIVI podrá realizar informes especializados en los que analizará la situación de violencia institucional. En dichos informes se podrá proponer la adopción de medidas de protección respecto de la integridad física y psíquica de las personas privadas de libertad, la documentación de los hechos de violencia, y medidas de reparación. El PVI-UNAIVI podrá elaborar informes colectivos respecto a situaciones de violencia, a efectos de alertar a los organismos que corresponda.

#### **H. Nuevo reconocimiento médico**

Cuando el relato de la víctima no coincida con lo informado en la primera asistencia médica, o cuando sea necesario completar la documentación del cuadro de situación en la que se encuentra, se evaluará la necesidad de requerir un nuevo reconocimiento médico por parte de un equipo independiente que pueda brindar un dictamen respecto a la revisión médica. A estos efectos el PVI-UNAIVI podrá requerir la colaboración del Cuerpo de Peritos de la DGN y los equipos interdisciplinarios con sede en las diferentes jurisdicciones del país.

#### **I. Asistencia psicosocial**

A través del equipo interdisciplinario, conformado por profesionales en trabajo social y psicología, se brindará asistencia integral y el acompañamiento a la víctima y se ofrecerá la orientación e información que la situación requiera.

Tareas propias del equipo interdisciplinario:

---

<sup>2</sup> <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1B2Mr2r5zTtEbu8g-Wzmo0SxLtrU2AONy>

- Realizar una primera escucha y seguimiento de determinados casos.
- Articular formas de colaboración con los integrantes de la Red contra la Violencia Institucional-MEDAI de modo tal de hacer efectivo el mejor aprovechamiento de recursos asistenciales cuando el PVI-UNAIVI así lo considere.
- Identificar situaciones graves de salud mental, y derivación de víctimas asistidas por el PVI-UNAIVI a programas de salud mental o de atención primaria de la salud.
- En casos de situaciones en las que se requiera el acceso a determinados programas o subsidios estatales, el PVI-UNAIVI podrá prestar asistencia para facilitar las gestiones con sus profesionales y, en caso de ser necesario, articulará o buscará la cooperación con otras dependencias de la DGN para optimizar los medios para brindar dicho asesoramiento.
- En los casos de fallecimientos, y por petición de la familia, el PVI-UNAIVI coordinará su interacción con las áreas sociales del servicio penitenciario y/u hospitales, para la entrega o el traslado del cuerpo y disposición de los restos. Asimismo, ante la falta de recursos económicos de la familia para afrontar los gastos de sepelio, se articularán acciones con los entes que el caso particular requiera en cada jurisdicción para procurar que se provea el subsidio pertinente.
- Realizar peritajes y asesoramiento a las Defensorías Públicas de Víctimas y otras dependencias del Ministerio Público de la Defensa que tengan a su cargo el patrocinio penal o civil de las víctimas sobre la afectación a la integridad psíquica de los casos de violencia institucional.

## **J. Atención a los familiares de las víctimas**

De acuerdo a sus capacidades, el PVI-UNAIVI brindará asistencia a las familias de las personas que sufren de manera directa los hechos de violencia institucional. Les ofrecerá información sobre el estado de los procesos judiciales y el ejercicio de sus derechos. Las guiará también en la realización de aquellos trámites administrativos relacionados a los hechos de violencia institucional<sup>3</sup>.

## **K. Asistencia específica a familiares de las personas muertas bajo custodia**

La muerte de las personas bajo custodia puede ser la expresión de la violencia institucional en su mayor magnitud, cuando fuera causada por acciones u omisiones de los/as agentes del estado a cargo de la custodia, o por particulares que operan bajo su coacción o dirección, con su apoyo o con su aquiescencia.

Ante la noticia de un fallecimiento de una persona bajo custodia que sea asistida de este Ministerio Público, el PVI-UNAIVI registrará el hecho y abrirá un legajo a los efectos de documentarlo y dar seguimiento de la investigación, con miras a que se lleven a cabo las medidas de prueba que garanticen su eficacia.

Además, tomará contacto con la familia de la víctima para brindar, en primer lugar, asistencia administrativa en relación con el sepelio de su familiar fallecido, en caso de ser necesario, y a través de su equipo interdisciplinario.

Asimismo, un/a abogado/a del PVI-UNAIVI también tomará contacto con la familia -previo a haber tenido un conocimiento lo más acabado posible de la causa judicial en la que se investiga ese

---

<sup>3</sup> De acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos Nº 27.372, el concepto de víctima engloba no sólo a la persona que sufre el hecho de manera directa, sino también "...al cónyuge, conviviente, padres, hijos, hermanos, tutores o guardadores en los delitos cuyo resultado sea la muerte de la persona con la que tuvieren tal vínculo, o si el ofendido hubiere sufrido una afectación psíquica o física que le impida ejercer sus derechos..." (Cfr. Art. 2 Inc. b).

fallecimiento-, a fin de informarles sobre el devenir de la investigación, hacerles saber cuáles son sus derechos como víctimas y qué decisiones pueden tomar a partir de ello.

Cuando la familia requiera el patrocinio jurídico gratuito, el PVI seguirá los pasos previstos en el apartado F de este Protocolo, en base a las Resoluciones DGN N° 1459/18, RDGN-2021-984-E-MPD-DGN#MPD o la que en el futuro se dicte a ese efecto. En el supuesto en que las víctimas no requieran asistencia jurídica para querellar, pero sí formalizar una denuncia, se colaborará desde el PVI-UNAIVI en su preparación y en su presentación ante la autoridad judicial competente.

#### **L. Compensación por el contenido ilícito del encarcelamiento**

En casos graves de violencia institucional y, en coordinación con la estrategia de la defensa técnica, el PVI-UNAIVI podrá elaborar informes especializados a fin de solicitar la excarcelación de la víctima o la mrigeración de su detención. También podrá colaborar en la petición de una medida que tienda a reparar el hecho de violencia a través de la compensación del daño sufrido.

#### **M. Impacto diferencial**

En cada una de las acciones que comprende este Protocolo, el PVI-UNAIVI prestará especial atención al impacto diferencial de los hechos de violencia institucional en distintos grupos sociales, como las mujeres, personas LGBTI, pueblos indígenas, migrantes, refugiados, personas con discapacidad psicosocial, niños, niñas y adolescentes, y otros grupos especialmente vulnerables a la violencia del estado.

Cuando fuera necesario tomará medidas específicas al organizar las entrevistas con las/os asistidas/os, a fin de considerar debidamente sus características y necesidades particulares, procurando garantizar espacios de privacidad.

Por ejemplo, en caso de personas extranjeras o indígenas que no hablen el español con solvencia, se procurará asegurar la presencia de intérpretes; cuando se trate de personas con discapacidad psicosocial, de niños, niñas y adolescentes o de víctimas de violencia sexual, se ofrecerá a la víctima que pueda estar acompañada por una persona de su confianza. En la medida de lo posible, cuando los hechos incluyan distintas formas de violencia sexual, se permitirá a la víctima elegir el género de quien tome la entrevista.

En coordinación con las demás dependencias del Ministerio Público de la Defensa, procurará realizar las peticiones necesarias para evitar que las intervenciones del sistema de justicia o de otras instancias estatales profundicen el daño causado por el hecho de violencia.

#### **N. Derivación de casos a través de la Red contra la violencia institucional - MEDAI**

El proceso de derivación de casos se acordará a través de un convenio marco que firmarán los organismos integrantes de la Red Interinstitucional contra la Violencia Institucional (en adelante RED), y estará vinculado a las distintas necesidades y capacidades de los organismos que la componen.

Particularmente, la Defensoría General de la Nación, a través de su PVI-UNAIVI y otras dependencias con las que se coordina, ha informado que cuenta con la capacidad y/o recursos para recibir casos en los que sea necesaria:

- a) La atención y documentación de alegaciones de violencia institucional de personas que sean asistidas por el Ministerio Público de la Defensa de la Nación o de sus familiares o allegados, siempre que estén relacionadas con la persona asistida.

- b) La atención y documentación de alegaciones de violencia institucional en relación con hechos cuya investigación corresponda a los fueros federales penales de todo el país y del fuero criminal y correccional nacional.
- c) La atención de hechos de violencia institucional de especial gravedad (de acuerdo a los artículos 11 de la Ley N° 27.372 y 11 y 37 ter de la Ley N° 27.149) en los que se solicite patrocinio jurídico gratuito para la constitución de las víctimas como partes querellantes en los procesos penales, si por sus circunstancias personales se encontraren imposibilitadas de solventarlo.
- d) El seguimiento jurídico de denuncias penales sin constitución de parte querellante, en hechos de violencia graves.
- e) La organización de visitas a unidades penitenciarias federales u otros ámbitos de detención federales, para la entrevista de víctimas y/o testigos o la documentación de casos.
- f) La realización de informes especializados sobre hechos de violencia institucional en las jurisdicciones de competencia del Ministerio Público de la Defensa, que puedan acompañar presentaciones judiciales.
- g) La asistencia psicosocial para víctimas y/o familiares en hechos de violencia institucional graves en las jurisdicciones de competencia del Ministerio Público de la Defensa, en particular en casos de fallecimientos o desapariciones forzadas.
- h) La asistencia en materia de traslado de cuerpos y sepelios de víctimas de presuntos hechos de violencia en casos de intervención del Ministerio Público de la Defensa.
- i) La realización de pericias psicológicas en casos de competencia del Ministerio Público de la Defensa.

Asimismo, el PVI-UNAIVI podrá solicitar la colaboración de otras instituciones en casos que sean de competencia de otra jurisdicción o que la lejanía sugiera una atención complementaria. También en casos con intervención previa de alguno de los organismos integrantes de la RED o en los que sea necesaria alguna intervención sobre la que no tenga capacidad.

El proceso de derivación se realizará por correo electrónico y en caso de emergencia, por vía telefónica. La información necesaria para realizarla se encuentra acordada en el convenio marco.

Asimismo, se convocarán reuniones ordinarias y, de ser necesario, extraordinarias para realizar evaluaciones respecto de los objetivos de la Red. Cabe destacar que se podrá trabajar sobre las derivaciones oportunamente realizadas.

## **O. Cierre de la intervención**

Luego de realizar las medidas necesarias para cada caso ingresado, se presentan distintos escenarios. A saber:

- 1) Que el hecho de violencia haya cesado y la víctima no desee realizar ninguna denuncia.
- 2) Que la víctima no desee realizar ninguna denuncia, aunque no se haya modificado ninguna circunstancia.
- 3) Que el hecho no se encuentre dentro de la competencia funcional del PVI- UNAIVI y que sea derivado de manera responsable a la institución correspondiente.
- 4) Que la víctima solicite patrocinio jurídico al Ministerio Público de la Defensa.

En los supuestos enmarcados dentro de los puntos 1, 2 y 3 se ordenará el archivo del caso, quedando esos antecedentes resguardados en la “Unidad de registro, sistematización y seguimiento de hechos de tortura y otras formas de Violencia Institucional”.

Respecto a la situación plasmada en el punto 3, la competencia funcional del PVI - UNAIVI queda enmarcada para la asistencia de las personas que se encuentran detenidas en el ámbito del Servicio Penitenciario Federal o de fuerzas federales de seguridad y que sean asistidas por el Ministerio Público de la Defensa o para aquellas personas representadas por este Ministerio Público de la Defensa y detenidas bajo la órbita de servicios penitenciarios provinciales, comisarías u otros espacios de privación de la libertad. Por tal motivo, cuando los casos no se encuentren comprendidos en estos supuestos quedarán fuera de la competencia del PVI- UNAIVI. Previo al archivo, siempre se procurará la derivación responsable del caso a algún organismo especializado en el marco de la RED o de otros servicios cuya intervención fuera pertinente.

En los supuestos en que la víctima solicite patrocinio jurídico a este Ministerio Público de la Defensa, el PVI - UNAIVI se encargará de iniciar el procedimiento administrativo para darle curso a esa petición. Cuando fuera necesario, el PVI-UNAIVI continuará brindando asistencia a las víctimas en coordinación con las dependencias que tengan a su cargo el patrocinio jurídico. En caso contrario, se procederá al archivo.

El archivo de los casos no será definitivo, y podrán reabrirse si se presentaran nuevas necesidades de asistencia.

#### **P. Informes y mapeo de la violencia institucional**

El PVI-UNAIVI se valdrá de la información documentada en la Unidad de Registro a los efectos de elaborar su informe anual, así como otros informes que den cuenta de situaciones específicas de violencia institucional que permitan llevar adelante políticas de prevención, de impulso de las investigaciones y de sanción de los responsables penales o administrativos.

También con base en la información documentada en la Unidad de Registro, el PVI-UNAIVI tendrá a su cargo la confección de un mapa de casos de violencia institucional que facilitará el conocimiento de los ámbitos de privación de la libertad en los que se documenten situaciones de conflicto, pudiendo visualizarse períodos de tiempo y las formas de violencia ejercidas.

El PVI-UNAIVI procurará utilizar esta herramienta con fines preventivos, utilizándola como una alarma a partir del análisis en masa de hechos que podrían aparecer aislados, e instando a la realización de otras medidas de prevención y documentación complementarias, como las inspecciones de centros de detención. Asimismo, el mapeo de los casos registrados tendrá la potencialidad de coadyuvar en investigaciones penales.