



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

ANEXO

PROTOCOLO

“PROGRAMA DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN LA URGENCIA”

1) INTRODUCCIÓN

El “Programa de Atención e Intervención en la Urgencia” se compone de tres servicios: La Línea 102, la Guardia Jurídica Permanente (GJP) y el Departamento de Intervenciones Especiales (DIE), todos dependientes de la Dirección General de Servicios de Atención Permanente (DGSAP) de este organismo, los cuales se estructuran y organizan para optimizar la detección y respuesta por parte de este Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (CDNNyA), ante situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes (NNyA), que ameriten una pronta acción para restituirlos.

Este servicio requiere ser comprendido como un sistema progresivo de líneas de atención e intervención compuesta por diferentes equipos que conforman distintos niveles de acción.

El Programa se encuentra diseñado en tres (3) niveles, a fin de articular la trayectoria de la intervención.

2) OBJETIVO GENERAL

- Constituirse como único Programa de asesoramiento, contención, atención e intervención en la urgencia, que atiende las veinticuatro (24) horas, todos los días del año, a través de un único canal de contacto: la Línea telefónica 102.

3) OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asesorar a la sociedad sobre promoción y protección de derechos.
- Recibir consultas de instituciones públicas y/o privadas por situaciones de vulneración o posible vulneración de derechos de NNyA, que requieran de una intervención en la urgencia.
- Garantizar el pleno ejercicio de los derechos de los/as NNyA.
- Restituir los derechos de los/as NNyA que hayan sido vulnerados en situaciones de urgencia.

4) ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El servicio funciona las veinticuatro (24) horas, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año y desarrolla su tarea dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).

5) ALCANCE

Atención a NNyA hasta dieciocho (18) años de edad cuyo centro de vida se encuentre en la CABA o circunstancialmente dentro del ámbito de la CABA y las acciones de protección a su favor no puedan admitir demoras.

6) URGENCIA

A fin de delimitar la intervención de este Programa, es necesario conceptualizar la definición de URGENCIA.

Por URGENCIA se entiende a toda situación de vulneración y/o de presunción de vulneración de derechos de los/as NNyA, en la que se identifican tres variables de manera simultánea:

- **Temporalidad:** actualidad. La vulneración o presunción de vulneración de los derechos del/de la NNyA es actual, se encuentra ocurriendo en el presente.
- **Riesgo:** a partir del relato recibido en consulta y/o ante la existencia de indicios, donde el efector detecta factores de riesgo (moderados o graves) que, por su magnitud, requieren intervenir de forma inmediata.
- **Factores de protección:** a partir del relato recibido en consulta y/o ante la existencia de indicios, no se detectan factores de protección adecuados por parte del/de la progenitor/a, o persona adulta responsable a cargo del cuidado del/de la NNyA.

7) ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA. NIVELES DE ATENCIÓN

A) Primer nivel de atención: Línea Telefónica

La Línea telefónica 102 es un servicio gratuito y confidencial de promoción, orientación, asesoramiento e intervención en la urgencia, especializado en los derechos de NNyA. Funciona las veinticuatro (24) horas, todos los días del año.

Este equipo está compuesto por operadoras/es sociales telefónicas/os, cuya función principal es informar, asesorar, orientar y/o derivar las consultas recibidas.

El servicio se encuentra preparado para recibir consultas de NNyA, y de toda la comunidad, siempre que esas consultas estén relacionadas con situaciones donde se involucren a NNyA. En ese sentido, funciona como dispositivo de ingreso al circuito de atención, tanto para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de los/as NNyA, como para la restitución de los mismos, en caso de haber sido vulnerados.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

La Línea telefónica 102, a su vez, es el primer espacio de comunicación y acceso de todas las personas pertenecientes a organismos públicos e instituciones públicas y privadas que requieran asesoramiento y/o soliciten intervención ante situaciones de vulneración y/o presunción de vulneración de derechos de NNyA, y que, debido a la criticidad que presentan, no admiten demoras, toda vez que, de no mediar inmediata intervención técnica para el restablecimiento de los derechos vulnerados, se produciría un gravamen irreparable o la agudización de las situaciones de vulneración en cuestión.

En ese sentido, los/as operadores sociales telefónicos/as se encuentran capacitados/as para realizar un diagnóstico situacional, de acuerdo al análisis y evaluación de la escucha activa a partir de lo expresado por el/la NNyA y/o adulto/a durante la comunicación telefónica.

La Línea telefónica 102 interviene tanto en situaciones que ameritan asesoramiento u orientación, como en aquellas que implican una intervención en la urgencia. En estas últimas, luego de recabar la información necesaria y brindar las primeras indicaciones a la persona que efectúa la consulta, derivará la situación al segundo nivel de atención, que lo constituye el Equipo interdisciplinario de Intervención en la Urgencia, o al servicio correspondiente.

B) Segundo nivel de atención: Equipo de Intervención en la Urgencia

Este nivel de atención, compuesto por equipos interdisciplinarios, se abocará a la intervención en la urgencia de aquellas situaciones derivadas desde la primera línea de atención (Línea telefónica 102), y que hayan sido evaluadas como *situaciones de abordaje en la urgencia*. Funciona, al igual que el primer nivel, las veinticuatro (24) horas del día, durante todo el año.

Cada equipo interdisciplinario estará compuesto por un/a psicólogo/a, un/a trabajador/a social y un/a abogado/a, y realizará una evaluación de riesgo frente a la situación planteada, adoptando las medidas de protección necesarias para la restitución de los derechos del/de la NNyA, y desplegando una intervención territorial, en caso de considerarla pertinente.

Una vez que el mencionado equipo haya realizado las distintas entrevistas a las/os NNyA y a sus referentes familiares involucrados/as, realizará una evaluación transdisciplinaria de riesgo en la urgencia, adoptando las medidas de protección que considere pertinentes y que tengan como eje principal garantizar el Interés Superior del Niño.

Supuestos que pueden acontecer a partir de la mencionada evaluación (la siguiente enumeración no es taxativa). A saber:

1. Que de las evaluaciones realizadas no surja ningún tipo de vulneración de derechos, motivo por el cual el caso será cerrado y no se realizará derivación alguna.
2. Que de las evaluaciones realizadas surjan indicadores de situaciones de vulneración y/o de presunción de vulneración de derechos de un/a NNyA que se deben continuar abordando, pero que no ameriten la separación de ese/a NNyA de su grupo familiar, debiendo adoptarse medidas de protección integral. En estos casos, se realizará la intervención pertinente y se derivará la situación, para su seguimiento, a la Defensoría Zonal que corresponda al domicilio del/de la NNyA, o al Organismo de Protección provincial con jurisdicción en el centro de vida de ese/a NNyA, por intermedio del Programa para el Abordaje Territorial Especializado de Niñas, Niñas y Adolescentes (ATENNA).
3. Que de las evaluaciones realizadas surjan indicadores de situaciones de vulneración y/o presunción de vulneración de derechos que requieran la separación transitoria del/de la NNyA respecto de las personas adultas que tienen a cargo la responsabilidad parental o cuidado personal, en pos de restituir los derechos vulnerados, en cuyo caso se adoptará una Medida Excepcional de Protección de Derechos (MEX) y se derivará la situación al tercer nivel de atención, que es el Equipo de Seguimiento.
4. Que un/a NNyA se encuentre en una internación por motivos de salud prolongada, a la espera de las evaluaciones, en el caso de detectarse factores de riesgo que requieran una intervención en la urgencia, a fin de que, al tener el alta médica respectiva, se considere la mejor estrategia para su externación. En este tipo de intervención, se solicitará al correspondiente establecimiento de salud las evaluaciones o medidas que correspondan, bajo el criterio de corresponsabilidad y en el marco de la urgencia, en caso de detectarse situaciones de vulneración o presunción de vulneración de derechos, derivándose para su seguimiento al área correspondiente.
5. Que, a partir de las evaluaciones realizadas hasta el momento, surja la necesidad de continuar realizando entrevistas, profundizar evaluaciones o aguardar los informes de otros efectores, y hayan transcurrido más de cuarenta y ocho (48) horas desde el llamado telefónico a la Línea 102, a fin de evitar dilaciones en la resolución de una situación de vulneración o presunción de vulneración de derechos. En estos casos, se derivará la situación al Equipo de Seguimiento.
6. Que de las evaluaciones con el/la NNyA, surja la existencia de hermanas/os suyos/as que podrían encontrarse en riesgo, pero no hayan estado presentes o no se han podido contactar al momento de la intervención. En estos casos, transcurridas las cuarenta y ocho (48) horas se derivará la situación al Equipo de Seguimiento.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Se deja constancia que el único medio fehaciente para dar intervención a este servicio es la Línea telefónica 102.

No obstante, la enumeración anterior, existe una serie de requerimientos que podrán ser recibidos de manera excepcional, a saber:

1. Requerimientos judiciales:

El servicio evaluará las medidas de protección de derechos que entienda pertinentes, únicamente en aquellos casos en los cuales, a partir del requerimiento en cuestión, se desprenda la necesidad de actuación inmediata - conforme criterio de **URGENCIA** definido en el presente Protocolo-, pudiendo solicitar, en caso de corresponder, a la Defensoría Zonal los antecedentes de la situación y coordinar las acciones que requieran el seguimiento y continuidad por parte del Equipo Técnico (ET) de aquella.

2. Intervenciones que encuadren en demanda espontánea:

Se entiende por demanda espontánea a la atención institucional que implica habilitar un espacio para aquellas personas que se acercan a la sede central del CDNNyA, a partir de una necesidad, consulta o interés a fin de solicitar la intervención del organismo.

Las demandas espontáneas que se presenten en la sede central del CDNNyA, dentro del horario hábil de atención, pero en las que tenga intervención una Defensoría Zonal, serán derivadas para ser atendidas por los Equipos Técnicos de la respectiva Defensoría, en la sede descentralizada.

Finalizado el horario hábil de atención, las demandas espontáneas, en tanto se encuadren en el criterio de **URGENCIA**, serán canalizadas a través de este servicio.

Todas las evaluaciones cerrarán su intervención con un informe técnico de firma conjunta de los/as profesionales intervinientes, en el cual se funde la decisión del equipo interdisciplinario.

Las intervenciones, debido a su carácter de urgente, son limitadas en el tiempo, siendo el plazo máximo de intervención del mencionado equipo el de cuarenta y ocho (48) horas.

En efecto, una vez que los/as NNyA se encuentren a resguardo, mediante la adopción de medidas de protección integral (conforme artículos 33 a 38 de la Ley Nacional N° 26.061 y artículos 36 y 37 de la Ley 114 -texto consolidado por Ley 6.588, o el que en el futuro lo reemplace-) y/o medidas de protección excepcionales (artículo

39 de la Ley Nacional N° 26.061), o bien por haber cesado el estado de criticidad en la URGENCIA, el servicio derivará la intervención a la Dirección General de Programas Descentralizados (DGPDES) de este Consejo para la prosecución del abordaje de restitución y seguimiento por parte de una Defensoría Zonal, u organismo de protección provincial competente en la jurisdicción del centro de vida de los/as NNyA, a través de ATENNA.

Los plazos máximos establecidos para la intervención podrán exceptuarse previo acuerdo fundado de la coordinación/Dirección Operativa.

C) Tercer nivel de atención: Equipo de Seguimiento

Este equipo recibe las demandas derivadas por el segundo nivel, y realiza el seguimiento de las mismas por un plazo no mayor a quince (15) días, a fin de complementar y formalizar las medidas adoptadas en el marco de la urgencia. Funciona en días hábiles, de ocho (8) a diecisiete (17) horas, y está compuesto por profesionales de abogacía, psicología y/o trabajo social.

Dentro de sus funciones, se incluyen:

1. Confección del proyecto de acto administrativo y presentación de la medida de protección excepcional adoptada ante la autoridad judicial competente en materia de familia, para su control de legalidad.
2. Profundización de evaluaciones de hermanas/os, referentes familiares y/o afectivos de los/as NNyA por quienes se haya adoptado una medida de protección integral o excepcional y que ameriten la intervención.
3. Evaluación y seguimiento de los/as NNyA con internaciones prolongadas de salud física o mental que hayan contado con intervención en la URGENCIA, y, que habiéndose adoptado medidas preliminares por parte del segundo nivel de atención, resulta necesario continuar la intervención durante el plazo máximo establecido para este equipo de seguimiento.

Si una vez transcurrido dicho plazo, los/as NNyA continúan sin el alta médica con criterio de internación prolongada, y sin poder definirse una modalidad de externación efectiva para el resguardo y restitución de sus derechos, corresponde la derivación a la DGPDES a fin de continuar el abordaje y seguimiento, si el centro de vida es dentro de la CABA, o bien a ATENNA si el centro de vida pertenece a jurisdicción provincial.

Los plazos máximos establecidos para la intervención podrán exceptuarse, previo acuerdo fundado de la coordinación/Dirección Operativa.

Es responsabilidad del equipo del tercer nivel de atención confeccionar denuncias penales, realizar escritos en respuesta a oficios de informes ingresados con relación a consultas en curso y/o concurrir a audiencias judiciales y/o reuniones de articulación de estrategias con otros efectores durante el tiempo que dure su intervención.



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

8) REGISTRO

Todas las personas que trabajan en los tres (3) niveles de atención del presente Programa, asentarán sus intervenciones en un Sistema de Registro y Gestión de intervenciones hasta su cierre o derivación formal.

9) EQUIPO DE OPERADORES/AS SOCIALES DE APOYO

Este equipo de operadores/as sociales de apoyo tendrá como función primaria el acompañamiento y colaboración con los equipos interdisciplinarios del presente Programa. Funciona las veinticuatro (24) horas del día, durante todo el año.

Los operadores/as sociales podrán ser solicitados/as, en la medida en la que no estén afectados/as al presente Programa, por otras áreas del CDNNyA a fin de brindar colaboración en intervenciones específicas y programadas que no correspondan a una competencia específica del área solicitante.

10) EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO Y CUIDADO PARA EVALUACIÓN EN DISPOSITIVOS DE SALUD

Este equipo está compuesto por personas capacitadas para la contención y abordaje de los/as NNyA. Funciona los días hábiles, entre las ocho (8) horas y las veinte (20) horas.

El equipo realizará el acompañamiento de los/as NNyA que, por las situaciones de vulneración de derechos relacionadas, deban concurrir a un efector de salud acompañados/as por personal del establecimiento o efector consultante, en la medida en la que el recurso esté disponible.

Este acompañamiento se realizará durante las primeras horas de atención y evaluación en hospital. Si los/as NNyA tuvieran que quedar internados/as, se solicitarán los/as acompañantes hospitalarios/terapéuticos al área del CDNNyA que tenga a su cargo el programa correspondiente.



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Buenos Aires,

Referencia: E.E. N° 15560288-GCABA-DGSAP/23 s/Anexo - Protocolo Programa de Atención e Intervención en la Urgencia y Aprobación de Protocolo.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 7 pagina/s.