



Guía de Procedimiento Policial

Actuaciones en violencia doméstica contra la mujer

Montevideo, abril de 2008

Autoridades:

Sra. Ministra del Interior Daisy Tourné

Sr. SubSecretario Insp. Ppal. (R) Ricardo Bernal

Sra. Directora General de Secretaría Insp. Ppal. (PT) (R) Dra. Blanca Arizeta

Sr. Director de la Policía Nacional Insp. Gral. (R) Sidney Ribeiro

Ministerio del Interior

Mercedes 993

Teléfono 901.85.42

e-mail: espaciogenero@minterior.gub.uy

www.minterior.gub.uy

Esta guía es el resultado del trabajo conjunto realizado por el “Espacio Referencial de Género” del Ministerio del Interior y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y contó con el apoyo en carácter de consultora de la Insp. Ppal. Astrid Diez, de la Policía Nacional de España, así como con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), a través del “Proyecto de Fortalecimiento del INAMU”.

La coordinación del proceso de elaboración del material que se presenta estuvo a cargo del Dr. Miguel Migliónico, Asesor de la Sra. Ministra del Interior y de la Lic. Marisa Lindner, integrante del equipo de dirección del Instituto Nacional de las Mujeres.

El “Espacio Referencial de Género” se crea por Resolución Ministerial de fecha 11 de septiembre de 2006 y está integrado por:

Dr. Miguel Migliónico, Asesor de la Sra. Ministra del Interior

Lic. Marisa Lindner, Asesora del Instituto Nacional de las Mujeres

Insp. Mayor (R) Psic. Cristina Domínguez, Directora Escuela Nacional de Policía

Insp. Ppal. (PT) Esc. Lydia De Souza, Directora Nacional de Asistencia Social Policial

Capitán (GM) Jhonny Diego, Jefe de Estudios de la Escuela Nacional de Policía

Soc. Rafael Paternain, Director del Departamento de Datos y Estadísticas

Of. Ayte. (PT) Asist. Social Andrea Tuana, Dirección Nacional de Sanidad Policial

Agte. 1ra. (PA) Lic. Cecilia Erhardt, Asesoría de la SubSecretaría

ÍNDICE

Índice	pág. 3-4
Presentación	pág. 5
Introducción	pág. 7-10
Capítulo I	
Abordaje de situaciones de violencia doméstica contra la mujer en dependencias policiales	
<i>La violencia doméstica como una cuestión de seguridad pública</i>	
<i>Marco conceptual</i>	
<i>Algunas cifras en nuestro país</i>	
	pág. 11-14
Capítulo II	
El proceso de la mujer en situaciones de violencia doméstica	
<i>Tipos de maltrato</i>	
<i>Perfiles de las personas involucradas</i>	
<i>Ciclos de la violencia doméstica</i>	
<i>Aspectos psicosociales a considerar</i>	
	pág. 15-18
Capítulo III	
La atención a las situaciones de violencia doméstica en dependencias policiales	
<i>Consideraciones para brindar una respuesta adecuada</i>	
<i>Motivos por los cuales la mujer se presenta en dependencias policiales</i>	
<i>Técnicas de comunicación</i>	
<i>Victimización secundaria en dependencias policiales</i>	
	pág. 19-24
Capítulo IV	
La respuesta policial	
<i>Intervención policial</i>	
<i>Consideraciones para brindar una adecuada atención</i>	
<i>Actuación policial preventiva en materia de violencia doméstica</i>	
	pág. 25-27
Capítulo V	
Actuación policial	
<i>La denuncia policial</i>	
<i>Actuaciones con la mujer</i>	
<i>Actuaciones con el autor</i>	
<i>Actuaciones con los testigos</i>	
<i>Actuaciones en el lugar de los hechos</i>	
<i>Antecedentes por hechos de la misma naturaleza</i>	
<i>Derivación a servicios especializados y recursos comunitarios</i>	
	pág. 29-34

ÍNDICE (continuación)

Capítulo VI

Comunicación y coordinación con los órganos judiciales competentes

Aspectos normativos

Comunicación de la policía a la autoridad judicial

Comunicación de las medidas cautelares dispuestas por la autoridad judicial a la policía

pág. 35-37

Capítulo VII

Actuación policial en el control y seguimiento de las medidas cautelares

Alcance y efectos de las medidas cautelares

Recepción en dependencias policiales de las medidas cautelares

Actuaciones policiales

pág. 39-41

Anexos

Anexo I

Características de la escucha atenta y activa

pág. 43-44

Anexo II

Contenidos mínimos de la denuncia

pág. 45-46

Anexo III

La comunicación: concepto y componentes

pág. 47

Anexo IV

Marco normativo

Ley N° 17.514 "Violencia Doméstica"

Ley N° 16.707 "Seguridad Ciudadana"

Acordada N° 7.457 de la Suprema Corte de Justicia

pág. 49-55

PRESENTACIÓN

Es muy grato para este Ministerio y en particular para esta Ministra, poder avanzar en la concreción de una herramienta de trabajo largamente esperada por todos y todas quienes de una manera u otra están en contacto con las distintas situaciones que se plantean en materia de violencia doméstica hacia la mujer.

El presente material tiene entre sus objetivos, además de dar cumplimiento a lo preceptuado por la Ley No. 17.514, aportar un instrumento que permita a los y las funcionarios/as mejorar la atención que se les brinda a aquellas personas que requieren de los servicios de la Policía.

Asimismo, la Guía que se presenta cuenta con el apoyo y consenso de aquellos actores más involucrados en la temática. Fue así que a instancias del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y con el apoyo del Ministerio del Interior, se integró una mesa de trabajo con participación del sistema de justicia y representantes de las organizaciones de la sociedad civil (ONG).

Conscientes del papel que desempeña la Policía en materia de atención en violencia doméstica hacia las mujeres, se hace imprescindible establecer los criterios y procedimientos para su abordaje y brindar a los funcionarios y funcionarias la formación necesaria con la perspectiva de lograr la erradicación de dicho fenómeno. Hacia ello van nuestros esfuerzos.

Daisy Tourné
Ministra del Interior

INTRODUCCIÓN

La violencia doméstica es un grave problema social y de salud pública que requiere la decidida intervención del Estado para su erradicación.

Constituye una ofensa a la dignidad humana y su existencia limita el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas que la sufren.

Si bien no estamos en presencia de un fenómeno nuevo, hasta hace muy poco tiempo en nuestro país, se lo naturalizaba o, en el mejor de los casos, se consideraba como un asunto privado, a ser resuelto por cada pareja o familia.

Fueron las organizaciones de mujeres las primeras en denunciar y colocar este problema como una cuestión de derechos. Comenzaron a develar el rostro oculto del maltrato, la humillación e incluso la muerte a manos de aquellas personas del entorno familiar de las que se espera cuidado y protección.

En el año 1995 con la aprobación de la Ley No. 16.707 se incorpora al Código Penal, a través del artículo 321 bis¹, el delito de violencia doméstica. En el año 2002 a partir de un amplio proceso de discusión encabezado por la sociedad civil y la bancada femenina parlamentaria se aprueba la Ley No. 17.514 o ley de violencia doméstica que en su artículo 1º establece “Declárese de interés general las actividades orientadas a la prevención, detección temprana, atención y erradicación de la violencia doméstica”, estableciendo asimismo que sus disposiciones son de orden público (ver Anexo IV).

La mencionada ley crea el “Consejo Consultivo Nacional de Lucha contra la Violencia Doméstica” y establece como uno de sus cometidos la elaboración de un “Plan Nacional de Lucha contra la Violencia Doméstica” que fuera aprobado por el Poder Ejecutivo en noviembre del 2004. Desde esa fecha, el Estado uruguayo cuenta con una política pública específica e integral que compromete al conjunto de instituciones con competencia en la materia, a brindar respuestas que garanticen la prevención, detección temprana, protección y atención.

En este contexto de reciente reconocimiento e incorporación del fenómeno como tema de responsabilidad pública es importante destacar que la Policía Nacional fue quien primero trabajó en su abordaje.

Hace diecinueve años, más precisamente el 25 de noviembre de 1988, se crea en la Dirección de Seguridad de la Jefatura de Policía de Montevideo, la primera Unidad Operativa Especializada de atención a las situaciones de violencia doméstica. Es una de las primeras en el contexto latinoamericano, ubicándose en el

1 - Artículo N° 18 de la Ley 16.707 del 12 de julio de 1995.

segundo lugar luego de Perú. Trajo consigo la incorporación de un grupo significativo de mujeres policías que constituyeron una nueva experiencia para la institución policial al insertarse en cargos ejecutivos.

Según las palabras de la Inspectora Mayor (r) Psic. Cristina Domínguez, quien estuvo al frente de la Comisaría de la Mujer durante diez años, “esta comisaría nació lamentablemente, para quedarse, porque una vez corridas las pesadas cortinas que ocultaban una realidad escondida, afloró lo que algunos autores definen como “tragedias infames”, y ya no es posible dejar de atender su significación epidemiológica expresada en los casos denunciados”.

En la actualidad existen 28 dependencias policiales en todo el país que trabajan específicamente en la atención a situaciones de violencia doméstica, siendo parte de un proceso que hoy se plantea extender e incorporar a toda la política institucional. Asimismo, la inspectora Domínguez mencionaba que “de ahí en más, fuimos procesando y aprendiendo, junto a las propias víctimas, a partir del ‘darnos cuenta’. Y allí tuvimos que revisar nuestras propias creencias, y posicionarnos frente a este grave problema social, que dejó ya de pertenecer a la esfera privada como creíamos, para pasar a pertenecer a la esfera pública. Entonces también comenzamos a cuestionarnos, y a desechar prácticas tradicionales que en vez de ayudar se transformaban en respuestas revictimizantes”².

Desde la Dirección Nacional de Prevención Social del Delito, durante los años 2001 y 2002, se empezaron a medir los casos de violencia doméstica y su incidencia, aportando información sobre homicidios en un trabajo llamado “Investigación sobre incidentes familiares con resultado de homicidio”.

Ese mismo año, en el marco del Programa de Seguridad Ciudadana, la Insp. Mayor (r) Psic. Cristina Domínguez elaboró el “Decálogo de Incidentes Familiares” que constituyó el primer instructivo para los procedimientos de actuación policial.

Sin embargo, todos estos esfuerzos aunque efectivos, resultaron insuficientes y estuvieron sobre los hombros de un grupo pequeño de policías que trabajaron con mucha vocación y escasos recursos en una institución que al igual que el conjunto de la sociedad y el Estado, no lograba aquilatar la dimensión y la gravedad que tiene la violencia doméstica en nuestro país.

En el año 2005 al inicio de la actual Administración se da comienzo a una nueva etapa estableciéndose la firme voluntad de ubicar las políticas de género y de violencia doméstica como un objetivo estratégico de las políticas institucionales.

A partir de una serie de jornadas de trabajo realizadas por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) con Directores y Directoras Nacionales y Jefes y Jefas de Policía surge un documento de trabajo que compromete a desarrollar programas que incorporen la perspectiva de género, en el entendido que las mismas contribuyen a la profesionalización y dignificación de la fuerza policial y mejoran su gestión y vínculo con la sociedad.

² Inspectora Mayor (r) Psic. Cristina Domínguez, Jefa de Policía de Paysandú, el 19 de marzo de 2007 en la presentación a los Sres. Jefes y Jefas de la Policía Nacional el Plan de Trabajo del “Espacio Referencial de Género” del Ministerio del Interior.

De este proceso surge la creación por Resolución Ministerial del “Espacio Referencial de Género”³ que establece entre sus prioridades programáticas iniciar un proceso de rediseño de la estrategia de atención en violencia doméstica en coordinación, articulación y co-ejecución con el INAMU.

Durante el año 2006 el Ministerio del Interior participa activamente en la elaboración del “Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades y Derechos” que fuera aprobado por el Poder Ejecutivo en mayo del 2007 y compromete, entre otras acciones, mejorar las respuestas de la policía en materia de violencia doméstica. En este proceso, se ubica a la violencia doméstica como una cuestión de seguridad pública y se comienza a trabajar en el desarrollo de instrumentos y herramientas que permitan mejorar las respuestas que brinda la institución.

En este contexto se resuelve elaborar una guía de procedimientos de actuación policial, con la finalidad de unificar criterios y formas de abordaje, con el objetivo de brindar al personal policial herramientas que le posibiliten comprender y mejorar su actuación.

Desde el inicio se priorizó la participación de aquellos funcionarios y funcionarias policiales que trabajan cotidianamente con este fenómeno, de manera de incorporar su experiencia.

El primer paso fue recabar y actualizar información sobre el trabajo que desarrollan las distintas dependencias operativas especializadas a través de un relevamiento que logró datos tanto de su infraestructura como del personal asignado y su formación.

También en el año 2006 se realizaron tres talleres regionales en los que participaron más de setenta policías de las distintas dependencias de todo el país, así como autoridades de las Jefaturas Departamentales.

En dichos talleres se recabó información sobre los enfoques y formas de abordaje y se consultó sobre los contenidos básicos a ser incorporados en la guía de procedimiento.

Se realizaron además, jornadas con autoridades policiales departamentales y nacionales con el objetivo de dar prioridad institucional a la violencia doméstica como una cuestión de seguridad pública. La reunión con comisarios de todas las seccionales policiales de Montevideo y la reunión con Jefes y Jefas de Policía de todo el país son ejemplo de ello.

Por su parte, desde el año 2005 el Departamento de Datos, Estadísticas y Análisis del Ministerio del Interior comienza a medir a nivel nacional, departamental y seccional la cantidad de denuncias mensuales de violencia doméstica que llegan a conocimiento de la Policía, procurando así obtener los primeros datos a nivel de todo el país.

A partir de agosto de 2005, con la creación del Observatorio Nacional sobre Violencia y Criminalidad, la ciudadanía es informada trimestralmente sobre la evolución de éste y otros indicadores de violencia y criminalidad en el Uruguay. Más allá de este avance, se consideró que el país todavía no ofrecía herramientas confiables para el conocimiento y monitoreo de la violencia

³ El “Espacio Referencial de Género” está integrado por Directores/as Nacionales y Jefes/as de Policía y depende de la Sra. Ministra, teniendo como cometido la elaboración de las líneas programáticas en los temas de género.

doméstica. En ese marco, en marzo de 2007 se lanzó el proyecto “Indicadores de Violencia Doméstica”, una iniciativa que busca, desde las denuncias policiales como unidad de análisis, conocer aspectos centrales de la problemática: número de mujeres que mueren, perfiles de víctimas y victimarios, distribución territorial, volumen de violencia doméstica que se esconde en otras figuras (amenazas, lesiones, delitos sexuales, etc.).

En el marco de las acciones realizadas tendentes a la sensibilización y capacitación del personal policial, se destaca la elaboración de un afiche institucional con la consigna “No le des la espalda a la violencia doméstica” que fuera colocado en todas las seccionales del país, así como la ejecución de diversos talleres y cursos que permitieron que a la fecha se hayan capacitado más de trescientos/as policías de todo el país.

A mediados del 2007⁴, se contó con la consultoría de la Inspectora Principal Astrid Diez, de la Policía Nacional de España, que trabajó junto al “Espacio Referencial de Género” para que los contenidos de la presente guía contaran con su experiencia internacional acumulada en estos temas.

Su presencia posibilitó instancias de trabajo con diversos actores de la Policía Nacional realizando visitas, entrevistas e intercambios con los mandos policiales y personal sub-alterno que tuvo su punto más alto en el seminario “Buenas Prácticas de la Policía en el Abordaje de Situaciones de Violencia Doméstica”. En el mismo participaron funcionarios y funcionarias y autoridades policiales de todo el país, destacándose la presencia de los Jefes de las Escuelas Departamentales de la Policía. Además estuvieron presentes integrantes del Poder Judicial y de la Red Nacional de Lucha contra la Violencia Doméstica.

En esta actividad se elevaron a discusión todos los ejes que constituyen la estructura de este trabajo. Los aportes realizados dieron lugar a un documento elaborado por la Inspectora Astrid Diez que ha sido la base de discusión de la presente guía de procedimiento.

Con ese documento se realizaron una serie de consultas a autoridades y personal especializado de la policía. Simultáneamente se trabajó con Jueces y Juezas de competencia penal, de familia y de los juzgados especializados en los ejes relativos a la coordinación y competencias entre ambas instituciones.

Del mismo modo se mantuvieron intercambios con integrantes de las organizaciones de la sociedad civil que trabajan en violencia doméstica quienes brindaron sus aportes y experiencia.

La presente guía de procedimiento policial de actuaciones en violencia doméstica contra la mujer, es el resultado de un largo proceso de acumulación institucional y demuestra la voluntad política de la actual Administración de dar cumplimiento a las responsabilidades y compromisos asumidos por la Policía Nacional de brindar respuestas adecuadas y eficientes a este grave problema.

⁴ Las actividades de capacitación y difusión realizadas en el año 2006 citadas, así como la participación de la Experta Astrid Diez Suárez, se han realizado en el marco de las acciones de transversalidad que el ‘Proyecto de Fortalecimiento del INAMU’, viene ejecutando con fondos de la AECID.

CAPÍTULO I

ABORDAJE DE SITUACIONES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA CONTRA LA MUJER EN DEPENDENCIAS POLICIALES

LA VIOLENCIA DOMÉSTICA COMO UNA CUESTIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

La atención policial a las personas y a la comunidad conlleva una doble dimensión:

Integridad ética: definida como el conjunto de actitudes, modos y medios racionales de actuación que se integran a partir de los valores propios del profesional de la policía y la correspondiente formación en disciplinas humanísticas.

Competencia profesional: conjunto de aptitudes para el desempeño del cargo que se basa en la formación adecuada (técnica y jurídica) para dar respuesta eficaz a las diferentes formas de violencia.

El valor social de la profesión policial radica en el deber de velar por el bien común, propiciando el clima de seguridad para las personas y para la comunidad de manera de posibilitar el ejercicio pleno de los Derechos Humanos. Esta es la función primordial que justifica la existencia de toda institución policial y exige a todos sus miembros espíritu de servicio para estar dispuestos a conseguir los mayores niveles de eficacia.

La violencia doméstica es un tema de seguridad pública. La violencia en el ámbito familiar configura una flagrante violación de los Derechos Humanos. Esta realidad exige a la institución policial dar respuestas con responsabilidad, solvencia y profesionalidad.

No es posible una sociedad democrática y respetuosa de los derechos de sus integrantes si no se actúa en forma decidida y comprometida en la erradicación de la violencia doméstica.

La realidad del Uruguay, coincidente con datos internacionales, da cuenta que quienes en forma abrumadoramente mayoritaria padecen maltrato son las mujeres.

Por tanto se hace imperioso considerar que en materia de violencia doméstica, el trato adecuado a las mujeres en dependencias policiales es un factor de protección frente a la situación de vulnerabilidad que viven.

Mejorar la atención y la información fomentará en ellas procesos de recuperación de la autoestima y de toma de decisiones que les permitan superar situaciones de violencia. De esa forma podrán restablecer relaciones basadas en el respeto a su dignidad y a su integridad física, psicológica, emocional y sexual.

Es fundamental que la policía conozca la dimensión del fenómeno de la violencia doméstica, así como los ciclos y los tipos de maltrato y los perfiles de las personas involucradas, a fin de poder brindar el tratamiento profesional adecuado.

MARCO CONCEPTUAL

La violencia doméstica es un tema complejo, diverso y multicausal que es imprescindible conocer y comprender para poder brindar las respuestas adecuadas.

Toda forma de violencia es un acto intencional y dirigido a dañar a las personas. El poder, el control y el dominio son los móviles que están en la base de todo comportamiento violento y éstos pueden expresarse tanto de forma colectiva como individual. El poder supone siempre una desigualdad y una jerarquía en el mundo de las relaciones interpersonales.

Definición de Violencia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como violencia “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otras personas o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos de desarrollo o privaciones”

Por lo general las conductas violentas se ejercen hacia personas consideradas más débiles o vulnerables, sea desde el punto de vista cultural, social, económico, físico, o psicológico. Es por eso que **las principales destinatarias** - aunque no las únicas, pero sí en las que se expresa de forma más frecuente - **son las mujeres** (niñas, jóvenes, adultas y ancianas) en su diversidad (extracción social, étnica, religiosa, opción sexual, entre otras).

Esto se explica a través del conjunto de prácticas, representaciones, normas y valores que cada sociedad construye para asignar a hombres y mujeres diferentes lugares, tareas y funciones. Dichos modelos, por lo general, conllevan cargas valorativas que colocan a las mujeres en lugares subordinados.

Violencia de género

La Declaración de las Naciones Unidas sobre la “Eliminación de la Violencia contra las Mujeres” define la violencia de género como “Todo acto de violencia basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado daño o sufrimiento físico, sexual, o psicológico contra la mujer, así como la amenaza de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la privada”

Por violencia doméstica se entiende un tipo particular de ejercicio abusivo de la fuerza, en los espacios concebidos socialmente para el cuidado, la protección y el afecto. Es tal vez la más difícil y compleja de comprender y abordar, dado que daña a aquellas personas con las que se tiene un vínculo de cuidado y a las que se debe protección.

Se establece en el marco de relaciones afectivas y se expresa como una forma desproporcionada y abusiva mediante la que se pretende resolver los conflictos que se generan en el ámbito familiar. Es la utilización de la fuerza, el insulto, la humillación, el descrédito o la amenaza como forma de imponer la voluntad y el deseo de uno sobre otro. La violencia doméstica se configura cuando un integrante de la familia utiliza su lugar de poder, de forma sostenida y reiterada para someter a otro a sus necesidades, deseos o aspiraciones.

Este tipo de violencia que se ejerce en el ámbito familiar deteriora progresivamente la calidad de vida de quienes la padecen, generando disminución de los logros personales, pérdida de autonomía y dificultad para su desarrollo.

Violencia Doméstica.

La ley 17.514 define en su artículo 2º a la violencia doméstica como “toda acción u omisión, directa o indirecta, que por cualquier medio menoscabe, limitando ilegítimamente el libre ejercicio o goce de los derechos humanos de una persona, causada por otra con la cual tenga o haya tenido una relación de noviazgo o con la cual tenga o haya tenido una relación afectiva basada en la cohabitación y originada por parentesco, por matrimonio o por unión de hecho”

Una política pública sobre este fenómeno debe basarse en los principios de justicia y equidad, reconociendo como sujetos de derechos a todas las personas que se encuentran en estas situaciones. Es necesario e imprescindible involucrar y trabajar con todos los actores sociales e institucionales que tengan responsabilidad en el tema.

La policía debe prestar protección y respuestas adecuadas y eficientes a las personas que llegan a la institución para plantear su problema. Debe hacerlo en el sentido de preservar y restaurar los valores de respeto, equidad y solidaridad que se ven avasallados por la violencia doméstica.

La presente guía de procedimiento policial para el abordaje de las situaciones de violencia doméstica contra la mujer tiene por objetivo aportar elementos conceptuales y operativos para constituirse en una herramienta con criterios y orientaciones a ser ejecutadas en las actuaciones policiales con la finalidad de optimizar las respuestas que actualmente se brindan.

Al recepcionar una situación de violencia doméstica en las dependencias policiales es necesario tener presente:

- ➡ que se trata de un problema complejo, diverso y multicausal que requiere una respuesta adecuada a cada situación.
- ➡ la importancia de una actuación policial preventiva
- ➡ la necesidad de obtener una visión global del conjunto de las medidas policiales y asistenciales aplicables a este tipo de violencia
- ➡ la importancia y necesidad de potenciar las actitudes y aptitudes para el tratamiento y asesoramiento a las víctimas de malos tratos
- ➡ la necesidad de incrementar y mejorar la articulación y coordinación entre los diferentes actores, tanto del Estado como de la sociedad civil organizada, que trabajan en la prevención y asistencia a las víctimas de violencia de género.

ALGUNAS CIFRAS EN NUESTRO PAÍS

En el año 2006, se realizaron 7.145 denuncias de violencia doméstica en todo el país, aproximadamente un 5% más que en el 2005. El 31% de dichas denuncias fue en Montevideo, y el 24% en Canelones. El total mencionado representa el 33,5% de todas las denuncias contra la persona a nivel nacional y el 32,7% en Montevideo.

Durante el mismo período hubo 8.867 denuncias de rapiñas. Si se sumaran las situaciones de violencia doméstica presentes en las lesiones, los homicidios, las amenazas, la violencia privada, los delitos sexuales, los suicidios, etc., se estaría en el Uruguay ante un fenómeno más frecuente que los robos con violencia.

En el primer semestre de 2007 las denuncias de violencia doméstica crecen casi un 56% con relación a igual período del año anterior, y este hecho determina que a pesar de que el número de denuncias de rapiñas descendió, la masa total de delitos durante el 2007 sea prácticamente la misma que en el 2006.

Con excepción de la violencia doméstica (y en menor medida de las rapiñas), todas las figuras relevantes de violencia contra las personas descienden en los primeros seis meses del 2007. Los homicidios decrecen un 25% y las lesiones un 7,1%. No obstante, por primera vez en dos años, aumenta casi un 9% el total de delitos contra “la persona”. Ahora sí se puede señalar que, sin lugar a equivocación, en el Uruguay las denuncias de violencia doméstica son más frecuentes que las de rapiñas.

CAPÍTULO II

EL PROCESO DE LA MUJER EN SITUACIONES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

TIPOS DE MALTRATO

Al tenor de lo preceptuado por el art. 3 de la Ley No. 17.514, son manifestaciones de violencia doméstica, constituyan o no delito:

Violencia física. Acción, omisión o patrón de conducta que dañe la integridad corporal de una persona

Violencia psicológica o emocional. Toda acción u omisión dirigida a perturbar, degradar o controlar la conducta, el comportamiento, las creencias o las decisiones de una persona, mediante la humillación, intimidación, aislamiento o cualquier otro medio que afecte la estabilidad psicológica o emocional.

Violencia sexual. Toda acción que imponga o induzca comportamientos sexuales a una persona mediante el uso de: fuerza, intimidación, coerción, manipulación, amenaza o cualquier otro medio que anule o limite la libertad sexual.

Violencia patrimonial. Toda acción u omisión que con ilegitimidad manifiesta implique daño, pérdida, transformación, sustracción, destrucción, distracción, ocultamiento o retención de bienes, instrumentos de trabajo, documentos o recursos económicos, destinada a coaccionar la autodeterminación de otra persona.

PERFILES DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS

AGRESOR	AGREDIDA
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Puede provenir de cualquier estrato social, cultural o económico, religión o etnia. ➔ Comportamiento dual. ➔ No necesariamente es enfermo mental, ni drogodependiente, ni alcohólico. ➔ Visualiza a la mujer como objeto de su propiedad. ➔ Actitudes sexistas. ➔ No asume su violencia. ➔ Antecedentes familiares de maltrato como factor de riesgo. ➔ Reitera conducta con otras mujeres. ➔ Hostilidad y dependencia. ➔ Valores tradicionales (machismo). ➔ Inseguro, celoso y dominante. ➔ Tendencias antisociales y narcisistas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Miedo, ansiedad, depresión. ➔ Incomunicación y aislamiento. ➔ Indecisión e inseguridad. ➔ Sentimiento de culpa y vergüenza. ➔ Aceptación de la situación. ➔ Dependencia personal del agresor. ➔ Pérdida de autoestima. ➔ Identificación con el agresor (Síndrome de Estocolmo)

LOS CICLOS DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA

La violencia doméstica es ejercida por el autor de forma sistemática en el marco de relaciones de afectividad mediante agresiones psicológicas, verbales y/o físicas que se producen en forma cíclica.

Son ciclos continuos y de intensidad creciente en los que se distinguen las siguientes fases:

Tensión. La primera fase es la de acumulación de tensiones. Los incidentes son leves y las agresiones poco frecuentes. La mujer se sirve de estrategias para eludir la agresividad de su pareja y el hombre las interpreta como una aceptación de su autoridad.

Agresión. La segunda fase es la explosión violenta en la que los incidentes comienzan a ser periódicos y más graves y la mujer ya no intenta evitarlos, sino que espera que pasen lo más rápido posible.

Arrepentimiento-reconciliación. La tercera fase se produce cuando el agresor se muestra amable, llegando en ocasiones a pedir perdón, prometiendo no ejercer más violencia. La mujer cree en ello y asume la continuidad de la relación, pudiendo generar esta situación un sentimiento de culpa que le impide abandonar al agresor.

 **Es muy importante que la policía utilice esta información para detectar en qué fase de las descritas se encuentra la mujer en el momento de la intervención policial y de este modo ofrecerle respuestas adecuadas, teniendo en cuenta que normalmente se presenta en la fase de agresión.**

ASPECTOS PSICOSOCIALES A CONSIDERAR

Las necesidades de atención de las personas en situación de violencia doméstica variarán en función de sus diferentes realidades, lo cual implicará que la policía deba procurar un trato personalizado, debiéndose tener presente:

- ➡ tipo de maltrato sufrido.
- ➡ gravedad del maltrato.
- ➡ cronicidad de la situación.
- ➡ deterioro de la salud (física o psíquica).
- ➡ recursos personales y económicos.
- ➡ existencia de redes de apoyo familiares y sociales.

Toma de conciencia y decisiones

Es probable que la mujer que vive situaciones de violencia doméstica manifieste por primera vez lo que le está ocurriendo cuando se presenta en la dependencia policial. Se deberá considerar que va a buscar ayuda en una situación personal compleja, que le genera gran confusión y no siempre tiene claro qué quiere, qué necesita, ni qué puede resultar de la intervención que se inicia. Puede suceder que requiera un tiempo para decidirse dado que se encuentra en una etapa de toma de conciencia de su situación.

Su autoestima aparece debilitada y puede sentirse vulnerable y avergonzada, todo lo cual afecta sus emociones y su estado psicológico, llevándola incluso a sentirse culpable de la situación así como a tener actitudes aparentemente contradictorias.



Es importante que la policía actuante al tomarle declaración tenga en cuenta que:

- ➡ la mayoría de las mujeres evitan formular denuncia por miedo a represalias.
- ➡ la mayoría de las mujeres suele denunciar cuando existe grave riesgo para su integridad física o la de sus hijas/os o cuando la violencia se repite de manera cada vez más frecuente e intensa.
- ➡ la violencia doméstica es un problema complejo y multicausal frente al cual la policía no puede dar respuestas y soluciones simples.
- ➡ es importante tener presente los efectos de la violencia y todas las variables que están influyendo en esa situación cuando una mujer maltratada se presenta ante la policía.
- ➡ la detección precoz puede evitar que la situación de maltrato se haga crónica.

En la atención a la mujer que está viviendo una situación de violencia doméstica se debe considerar que se está ante alguien que va a buscar protección, pero que al momento de tomar decisiones duda, se siente insegura y hasta es probable que cambie su voluntad.

Puede suceder que abandone la comisaría sin causa justificada y vuelva después de algún tiempo. Puede terminar sus frases justificando o disculpando al agresor o culpándose a sí misma por los hechos ocurridos. Puede querer que la policía le ayude para que su pareja cambie, o pedir que le den un susto o que le expliquen qué hacer para mejorar la situación sin romper la relación. La mujer necesita a alguien en quien poder confiar, alguien que le dé seguridad, que le explique que no es culpable de la situación.

La policía en su trabajo debe comprender que ponerle fin a la violencia no es fácil. La mujer requiere de un tiempo para replantearse su futuro, valorar su realidad económica, el peligro potencial que existe para su integridad física, su propia capacidad para emprender una vida diferente, los apoyos y recursos familiares y sociales con los que cuenta, los sentimientos de sus hijas/os, etc.

CAPÍTULO III

LA ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN LAS DEPENDENCIAS POLICIALES

CONSIDERACIONES PARA UNA RESPUESTA ADECUADA

Con el fin de apoyar y estimular a la mujer en el proceso de toma de decisiones al momento de realizar la denuncia es importante tener en cuenta por parte de la policía que:

- ➔ la escucha atenta y activa le facilita verbalizar sus sentimientos y dudas e ir avanzando en el proceso. Esto permite dar apoyo emocional a la mujer (ver Anexo I).
- ➔ reconocer sus sentimientos y dudas como parte del proceso necesario para salir de la situación, genera un aumento de la confianza en sí misma y la esperanza de poder cambiar su realidad, así como ayudarle a entender su malestar como una consecuencia de la violencia y el miedo.
- ➔ darle elementos para que entienda que el comportamiento del maltratador responde a patrones de conducta que le son comunes a los agresores, lo que le permitirá ir rompiendo la dependencia emocional generada por éste.
- ➔ proporcionarle información sobre los recursos disponibles así como de las distintas posibilidades que tiene para salir de la situación que vive, será de gran ayuda.

En esta primera instancia, los gestos, las actitudes y los comentarios que la mujer perciba de la policía, serán fundamentales para las posteriores actuaciones y para la imagen que se forme de las posibilidades que tiene de terminar con la situación de violencia.

Para que la actuación policial en estos primeros momentos sea exitosa, la mujer deberá saber que:

- ➔ cualquier momento es bueno para iniciar un procedimiento por malos tratos, aunque los hechos se vengán produciendo desde tiempo atrás.
- ➔ nadie tiene derecho de maltratar a otro y que no existen excusas para ello.
- ➔ ella no es culpable de los hechos, sino la víctima de los mismos.
- ➔ existen soluciones y apoyo por parte de las instituciones para ella y para los hijos, si los hubiere.

El apoyo que la policía debe brindar a la mujer se puede estructurar en los siguientes pasos:

- ➔ lograr que se sienta escuchada, comprender los hechos y sus sentimientos, así como comunicar interés, procurando calmarla.
- ➔ examinar las dimensiones del problema atendiendo el pasado, presente y futuro inmediato y las decisiones urgentes que se deben tomar.
- ➔ informarle lo mejor posible de los recursos existentes proponiendo alternativas, ayudándola a redefinir el problema y las posibles acciones concretas.
- ➔ ayudarla a tomar acciones considerando su estado emocional.

MOTIVOS POR LOS CUALES LA MUJER SE PRESENTA EN DEPENDENCIAS POLICIALES

La calidad de la atención en las dependencias policiales influye de forma determinante sobre el curso de los acontecimientos.

Una mujer no siempre acude a la policía para hacer una denuncia, también puede presentarse:

- a) para buscar ayuda para terminar la situación de violencia.
- b) por haber sido expulsada del domicilio familiar sola o con sus hijos/as.
- c) para retirar la denuncia.

En todas estas situaciones, la mujer ha vivido momentos difíciles que ya no puede resistir, tiene sentimientos complejos, siente vergüenza, tiene una mala imagen de sí misma, puede sentirse culpable de denunciar al maltratador. También teme represalias contra ella o contra la gente de su entorno, pues a menudo ha sido objeto de serias amenazas.

Al mismo tiempo y aunque parezca contradictorio, no desea causarle daño a su pareja y tan sólo espera que la policía detenga las agresiones.

Por todas estas razones, acudir a la policía es sumamente doloroso y no todas las mujeres están en condiciones de hacerlo y aún cuando lo logran, deberán sobreponerse al sentimiento de desamparo y confusión.

Para poder exponer su intimidad y sus sentimientos, resulta esencial disponer de un espacio de privacidad. Es por esto que cada dependencia policial deberá procurar contar con un lugar adecuado para la atención.

a) Buscar ayuda para terminar la situación de violencia

En estos casos, la mujer muchas veces confundida, espera que la policía resuelva problemas que ella no puede solucionar sola. Generalmente carece de información sobre las posibilidades reales de intervención policial, no sabe cuáles son sus derechos, desconoce los lugares y recursos que tiene a su disposición para pedir ayuda.

Es por eso que quien la atiende deberá tomarse el tiempo necesario para escucharla con la finalidad de informarle acerca de las acciones que puede emprender.

Si la mujer no está preparada para consignar oficialmente los hechos por medio de una denuncia, es importante que la policía le recuerde que el uso de la violencia es inaceptable y que esos hechos pueden ser constitutivos de infracción penal y derivar en situaciones más graves.

Tanto si se concreta o no la denuncia es recomendable que se le aconseje continuar el proceso de asesoramiento y apoyo en servicios sociales o especializados y derivarla a los mismos.

b) Ser expulsada del domicilio

Si se presenta una mujer que fue expulsada de su domicilio, es conveniente se indague acerca de la existencia de redes sociales o familiares con las que se pueda contar para brindarle apoyo y de ser pertinente, se deberán realizar las gestiones necesarias para su concreción.

Se le deberá facilitar información referida a asociaciones especializadas que atienden estos casos, así como informarla acerca del derecho que le asiste a presentar una denuncia.

En caso que desee regresar a su domicilio, es conveniente evaluar conjuntamente con ella el contexto familiar, psicosocial y jurídico para que tal decisión resulte exitosa y minimizada en sus riesgos.

Si sucede que los/as hijos/as se encuentran con el agresor y la madre quiere recuperarlos/as se deberá enterar a la Justicia para posteriormente citarlo conjuntamente con los menores.

También puede suceder que solamente quiera recuperar sus efectos personales o los de sus hijos/as, debiendo la policía como medida de seguridad y dentro del ámbito de su misión de protección y ayuda, acompañarla en esta tarea (prestación de garantía).

c) Retirar la denuncia

Puede suceder que se presente a retirar la denuncia. Ante este hecho es importante por parte de la policía comprender las posibles motivaciones que la llevan a ello, por ejemplo:

- ➔ sufrir presiones de su medio familiar.
- ➔ ser amenazada ella o sus allegados por haber realizado la denuncia o aún exigirle su retiro.
- ➔ temer por las consecuencias sobre su porvenir y el de sus hijos/as.
- ➔ creer que el resultado de la denuncia, tanto en materia penal como civil, implica la obligación de iniciar un proceso de divorcio o separación.

Sólo un diálogo profundo a partir de los hechos señalados y la comprensión del estado emocional actual de la mujer (tensión, estrés, angustia) permitirán a la policía percibir la realidad de la situación.

Por otra parte y atendiendo a los ciclos de la violencia, también puede suceder que la mujer haya podido reconciliarse con su pareja.

Es frecuente que la pareja, pasada la crisis, se arrepienta de su comportamiento, minimice la gravedad, prometa no volver a repetirlo. Frente a estas reacciones y justificaciones, la mujer llega a sentirse responsable de los actos violentos de su compañero y del mal funcionamiento de la relación. Su pareja parece retomar una vida normal y espera mejorar la situación. La mujer termina retirando la denuncia con el objetivo de darle una nueva oportunidad.

De un modo general, la policía animará a la mujer a mantener su denuncia y analizará junto a ella las razones que la motivan a su retiro.

Si la mujer parece reconciliada con su pareja, es importante:



- ➔ revisar la denuncia y evaluar con ella, la existencia de factores de riesgo.
- ➔ informarla sobre los ciclos del maltrato y la posibilidad que el agresor reitere sus conductas violentas, aún cuando haya prometido no volverlo a hacer.
- ➔ comprometerla para que tome contacto con servicios especializados.
- ➔ pensar con ella medidas de protección y autocuidado.
- ➔ mantener la entrevista sin la presencia del presunto agresor y en un ámbito reservado.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Es importante que la policía utilice técnicas de comunicación interpersonales, ya que favorecerá la creación de un ambiente de comunicación agradable, que redundará en un servicio más eficaz a las mujeres.

Se debe ser consciente que en la comunicación pueden encontrarse algunas de las siguientes dificultades:

- ➡ **Intelectuales:** confusión, desorden o falta de organización de las ideas. Por ejemplo, si la policía le explica qué debe hacer, mezclando aspectos legales, sociales y personales utilizando palabras difíciles de entender.
- ➡ **Actitud de la policía hacia sí misma:** la visión que uno tiene de sí mismo influye en lo que se transmite a los demás. Por ejemplo, si la policía no valora su función de ayuda a la mujer, el mensaje que ésta recibe es que no se puede hacer nada.
- ➡ **Actitud de la policía hacia la violencia doméstica:** solo si se entiende la relevancia del tema y sus consecuencias se puede actuar con eficacia. Por ejemplo, si la policía piensa que la violencia doméstica es un problema privado, no podrá ayudar a la persona a salir de la situación.
- ➡ **Actitud de la policía hacia la víctima:** muchas de las conductas de la mujer son el resultado de las actitudes que ella percibe de la policía. Por ejemplo: cuando el personal transmite indiferencia hacia los problemas que plantea la mujer.
- ➡ **Falta de adaptación a la víctima:** la policía no debería presuponer que la víctima posee conocimientos previos para entender la información que se le brinda. Por ejemplo, si la policía cree que la mujer conoce el procedimiento policial o judicial.
- ➡ **Incoherencia entre lo que se dice y lo que se hace:** la policía puede enviar un mensaje verbal que está en contradicción con su lenguaje no verbal. Por ejemplo, si se manifiesta que no se tiene prisa y los gestos expresan lo contrario.
- ➡ **Los prejuicios de la propia víctima:** sus preconcepciones sobre la policía pueden condicionar la información. Por ejemplo, si la mujer piensa que la policía no la va a ayudar, ni resolverá nada, el personal deberá esforzarse y demostrarle su disposición a ayudarla.
- ➡ **No escuchar:** para facilitar la escucha hay que tener interés en la comunicación, dejar que el otro termine de hablar, intentar colocarse en su lugar y respetar la experiencia ajena.
- ➡ **Inadecuado manejo del lenguaje no verbal:** éste se expresa fundamentalmente a través de emociones, fortaleciendo o contradiciendo el lenguaje verbal, influyendo fuertemente en la credibilidad del emisor. Alrededor del 80% del impacto de la comunicación está determinado por el lenguaje no verbal, las pautas más importantes son postura, contacto visual, mirada, expresiones faciales, gestos, voz, forma de vestir, etc.

VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA EN DEPENDENCIAS POLICIALES

Corresponde precisar que existe victimización secundaria cuando la institución a la que la persona acude en busca de ayuda o protección, le brinda un trato inadecuado o injusto que la hace revivir su situación de víctima.

En estos casos el daño lo produce el funcionario/a al no contar con la formación necesaria para dar las primeras respuestas adecuadas o hacer primar valoraciones o prejuicios que nada contribuyen a que la persona pueda resolver lo que le está pasando.

Para evitar las situaciones de victimización secundaria, cuando quien se acerca a las dependencias policiales se encuentra en una situación de vulnerabilidad, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ reducir en la medida de lo posible los tiempos de espera, otorgándole las mayores facilidades para presentar la denuncia, así como un trato preferente.
- ✓ dispensarle una atención personalizada debiendo ser atendida en lo posible, por policías con formación específica y actualizada, propendiendo a contar en cada dependencia con un mínimo de personal capacitado.
- ✓ evitar que durante el tiempo de su permanencia en dependencias policiales y en la medida que la infraestructura edilicia lo permita, comparta espacio físico con otros comparecientes y en especial con el agresor, teniendo presente que:

- ➔ la presencia del agresor, además de suponer un riesgo de nuevos ataques verbales o físicos, puede ser una oportunidad para ejercer intimidación o amenazas, representando un elemento de inquietud y temor que en nada facilitará la presentación de la denuncia o una declaración adecuada.
- ➔ necesita serenidad y ello no es posible si comparte espacios con otras personas que también están transitando situaciones difíciles.
- ➔ la curiosidad que su caso puede representar la convierte en centro de atención.

- ✓ evitar actuaciones o comentarios que la disuadan de presentar la denuncia. No recriminarle si habiendo existido anteriores situaciones de violencia doméstica no las denunció o habiéndolo hecho, las dejó sin efecto.
- ✓ por considerar que la mujer se encuentra en condiciones inadecuadas se evitará que la denuncia se realice en forma manuscrita.

CAPÍTULO IV

LA RESPUESTA POLICIAL

INTERVENCIÓN POLICIAL

La violencia doméstica es un acto que no debe ser banalizado ni naturalizado, que tiene consecuencias en el derecho de familia en el marco de la Ley No. 17.514 y que puede ser sancionado por el Derecho Penal.

La policía deberá intervenir y responder ante cualquier situación de violencia doméstica que se le presente. La denuncia puede ser realizada por la persona directamente involucrada o a través de vecinos, familiares o testigos en forma presencial o mediante una llamada telefónica.

La finalidad de la intervención policial en los casos de violencia doméstica es:

- ➔ actuar preventivamente detectando su existencia
- ➔ proteger a las personas
- ➔ prevenir la comisión de delitos y una vez consumados, reprimirlos
- ➔ auxiliar a las personas objeto de este tipo de actos

CONSIDERACIONES PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN

La policía en su labor diaria se encuentra con múltiples situaciones que requieren de conocimientos y pautas claras de actuación con la finalidad de resolver con la mayor eficacia y celeridad los problemas que se le plantean.

Por ello es necesario que la policía tenga presente que:

- ➔ buena parte de los malos tratos son crónicos.
- ➔ las agresiones tienen una escalada creciente en frecuencia e intensidad.
- ➔ el consumo de drogas y/o alcohol puede estar presente en un importante porcentaje de los casos.
- ➔ el sector social de pertenencia y el nivel educativo no son determinantes.
- ➔ la policía es un articulador entre la sociedad y la ley.
- ➔ la prevención es un objetivo prioritario en toda actuación policial y en este caso cobra especial importancia.

Para todos los conflictos familiares, la policía debe observar las normas habituales de seguridad. Es importante recoger de forma inmediata información sobre la situación de peligro, la presencia de armas, la utilización de objetos peligrosos y la existencia de personas heridas, de manera de poder adaptar la intervención a la gravedad de los hechos.

Por ello en toda intervención policial se deberá:

- a) evaluar el peligro
- b) restablecer la calma
- c) informarse sobre la naturaleza del conflicto
- d) adoptar las medidas adecuadas a cada caso

a) Evaluar el peligro

Se deberá evaluar el peligro inmediato que corre la persona y los otros miembros de la familia considerando:

- ➔ el comportamiento del agresor, estado de intoxicación etílica, toxicomanía, demencia, tenencia de armas, amenazas, antecedentes violentos, enfermedades terminales, etc.
- ➔ la actitud de la víctima, estado de shock, crisis nerviosa, depresión, etc. y sus primeras declaraciones sobre las circunstancias y desarrollo del conflicto.

Cuando acude la patrulla policial al lugar de los hechos y todo parece tranquilo, es sumamente importante mantener una entrevista reservada con la mujer, aún en la eventualidad de negar la violencia sufrida, de modo de asegurarse que no existe situación de peligro y que la misma no se encuentra coaccionada o amenazada. La observación atenta del lugar de los hechos puede aportar información que confirme la veracidad de lo invocado (por ej. presencia de objetos rotos o caídos, aspecto general del lugar, actitud y aspecto de otras personas presentes). Estos datos formarán parte de la información a ser elevada al Juez actuante.

b) Restablecer la calma

Se deberá garantizar la seguridad inmediata de la mujer, así como de las personas de su entorno, haciendo que cese la violencia y, si es necesario, llamar a los servicios de salud.

c) Informarse sobre la naturaleza del conflicto

En situaciones de crisis, cuando la mujer está en estado de shock y el autor se encuentra en estado violento, es importante que cada parte se exprese sobre el conflicto, escuchándolos por separado.

d) Adoptar las medidas adecuadas a cada caso

Una vez restaurada la calma y en atención a la situación, se le informará a la mujer sobre sus derechos y la posibilidad de presentar la denuncia, además de informarle de los pasos a seguir.

En cuanto al agresor, se lo trasladará a dependencias policiales, procediéndose a su detención en aquellos casos que establezca la legislación vigente.

ACTUACIÓN POLICIAL PREVENTIVA EN MATERIA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

De acuerdo a lo establecido por la Ley No. 17.514, se consideran de interés general las actividades orientadas a la prevención de la violencia doméstica.

Tanto por imperativo legal como por la demanda de la sociedad y porque se trata de un asunto de seguridad pública, la policía debe contar con personal debidamente sensibilizado y capacitado.

Desde el mismo momento que se tiene conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de delito o de conductas previstas en la ley No. 17.514, la policía realizará las siguientes actuaciones:

➡ establecer mecanismos que permitan una comunicación fluida y permanente con las personas en situación de violencia con la finalidad de disponer inmediatamente de los datos necesarios para **valorar el riesgo**, y a tal efecto, siempre que sea posible:

- se asignará dicha función a personal con formación especializada en la asistencia y protección de las víctimas de violencia doméstica.
- se le facilitará a la denunciante un teléfono de contacto directo y permanente con el personal policial asignado para su atención individualizada.

➡ valorar los hechos y la situación de riesgo existente en base a ciertos **indicadores** a tener en cuenta, entre otros:

- acceso a armas de fuego o posesión de las mismas
- incumplimiento de orden de alejamiento
- abuso de alcohol y/o drogas
- trastorno mental
- estado de crisis emocional actual (por razones de orden económico, laboral, de o separación o divorcio, etc.)
- pérdida de la red de apoyo social o de la vivienda
- incremento en la frecuencia de los episodios violentos
- amenazas de represalias o de muerte
- agravamiento de las formas de violencia física utilizadas.
- antecedentes de conductas delictivas del presunto agresor.

➡ determinar la conveniencia de adoptar medidas específicas dirigidas a proteger la vida, la integridad física y los derechos e intereses legítimos de la víctima y sus familiares.

CAPÍTULO V

ACTUACIÓN POLICIAL

DENUNCIA POLICIAL

La denuncia policial resulta de importancia vital para el proceso judicial, de ahí la relevancia de su adecuada elaboración.

Contenidos mínimos de la denuncia

Toda denuncia por violencia doméstica deberá necesariamente contener la información que se encuentra en el Anexo II.

Siempre se debe admitir la denuncia aunque del hecho no hubiere resultado una lesión física evidente o aún cuando se hubiere cometido en una jurisdicción territorial de otro departamento. De esta manera también se procura evitar la revictimización de la denunciante.

Realizada la denuncia corresponde entregar a la persona denunciante una copia debidamente sellada con fecha y hora de emisión y firmada tanto por la víctima como por el receptor policial.

Estrategias de instrucción de la denuncia

La policía al intervenir deberá:

- ➔ obtener una declaración exhaustiva detallando todos los hechos ocurridos
- ➔ dejar que la persona relate en forma espontánea lo sucedido sin ser interrumpida. Es posible que su situación anímica no permita que el relato de los hechos sea ordenado y concreto, pero siempre será importante para la persona ser escuchada y sentir que está en un ámbito propicio para hablar de lo que le está pasando
- ➔ destinar todo el tiempo que sea necesario para la declaración

Denuncia manuscrita en dependencias policiales

Considerando la situación anímica en la que se encuentra la persona cuando acude a dependencias policiales (Anexo I) es inadecuado y podría configurar revictimización, exigirle redactar de su puño y letra el contenido de su denuncia, sobre todo teniendo en cuenta que su salud mental y física se podría encontrar dañada.

En base a los procesos psicológicos habituales (sentimiento de culpabilidad, inseguridad, verbalización por primera vez de los malos tratos, falta de

autoestima...) la redacción de los hechos puede ser desordenada e imprecisa y su contenido obviar elementos relevantes para la investigación.

La denuncia deberá ser redactada por la policía que tendrá en cuenta para este trámite todos los aspectos relatados anteriormente.

No obstante, para asegurarse que los hechos queden reflejados fielmente en la denuncia y que debido a la carga emocional no se distorsionen o malinterpreten, se acudirá a la transcripción literal de sus propias palabras en comillas y en mayúsculas.

Solamente se mantendrá la denuncia escrita por la denunciante cuando sea su expreso deseo o por verse mermados sus recursos para su comunicación oral.

ACTUACIONES CON LA MUJER

Se actuará de forma inmediata protegiendo su integridad física, privacidad e intimidad, separándola del agresor

Frente a un maltrato físico de la entidad que fuere, es importante persuadir a la mujer sobre la conveniencia de trasladarse a un centro de salud para la constatación de las posibles lesiones y su atención. Es relevante contar con un certificado médico para presentar ante el juzgado competente como prueba de las lesiones (fracturas, moretones, quemaduras, heridas profundas...), así como de los resultados no evidentes del ataque (agresiones a mujeres embarazadas, agresiones sexuales...).

Si no existen lesiones visibles y la persona declara haber sido agredida físicamente:

- ➡ se le debe sugerir su concurrencia a un centro de salud y en lo posible coordinar su atención de forma rápida.

Si existen lesiones de cierta entidad:

- ➡ se demandará con urgencia el auxilio de los servicios de salud

Si la persona no desea ser trasladada a un centro de salud:

- ➡ se reflejarán por escrito las lesiones que puedan apreciarse y en caso de contarse con los elementos pertinentes, se le solicitará autorización para la realización de fotografías y se unirán a la denuncia (acta de autorización de la víctima), dejándose constancia de su negativa a ser trasladada.

En cualquiera de las situaciones señaladas y para evitar la duplicación de actuaciones, se prescindirá de los servicios de salud, cuando se pueda garantizar el reconocimiento de las lesiones por el médico forense en forma inmediata.

Se mantendrá la comunicación permanente entre la mujer y la policía que le hubiere tomado la denuncia a cuyos efectos se le facilitará un teléfono de contacto que permita una atención inmediata y personalizada.

El objetivo de dejar establecido dicho canal de comunicación es obtener información ante la eventualidad de nuevos hechos de violencia, así como sobre el cese, suspensión o incumplimiento de las medidas adoptadas o el cese de la privación de libertad, todo con la finalidad de tomar las medidas preventivas que se consideren adecuadas.

En todos los casos se deberá comunicar a la denunciante el resultado de las actuaciones siempre que se preserven los intereses propios de las investigaciones.

Si desea abandonar su vivienda se le ofrecerá, en aquellas situaciones valoradas como críticas y siempre que se cuente con los medios necesarios, acompañarla al domicilio que indique.

Asimismo se articularán los mecanismos adecuados para que realice el retiro de sus efectos personales (prestación de garantías).

ACTUACIONES CON EL AUTOR

En relación con el autor de los hechos, se estará a lo dispuesto por la autoridad judicial que conozca del asunto (Juzgado de Familia Especializado o Juzgado Letrado en lo Penal).

Se procederá a su plena identificación, localización y traslado a dependencias policiales con carácter de urgencia, donde se tomará su declaración.

En caso de que la autoridad judicial disponga la detención del autor y éste no fuere hallado, se dispondrán para la denunciante las medidas de protección que se estimen pertinentes mientras es localizado y puesto a disposición de la Justicia.

La declaración deberá ir dirigida a un conocimiento exhaustivo de los hechos con la finalidad de facilitar la investigación policial, así como la resolución judicial.

Se habrá de interrogar al denunciado sobre la base del relato de la denunciante, formulando tantas preguntas como sean necesarias para permitir esclarecer los hechos objeto de la investigación.

Poseción de armas por parte del agresor

La experiencia demuestra que la materialización de los actos violentos en el ámbito familiar se realiza frecuentemente por medio del uso de armas de fuego.

Cuando se formule una denuncia y el agresor sea poseedor de arma, aún cuando no haya mediado un episodio violento, se procederá de inmediato a requerirle su entrega y depósito voluntario en la dependencia policial. En caso de negarse, se dará cuenta al Juez que conozca del asunto para la adopción de las medidas que considere oportunas.

Siempre que por parte de la policía se valore un riesgo para la persona en situación de violencia y mientras se sustancia el procedimiento policial, sin necesidad de noticia al Juez interviniente, el agresor será desposeído del arma y se estará a lo que oportunamente resuelva el Juez. En todo momento se informará a la autoridad judicial de las decisiones adoptadas por los mandos policiales en cuanto al retiro y/o entrega del arma, decisión policial que siempre tendrá como sustento el máximo interés por la integridad física y por el riesgo potencial para la mujer.

ACTUACIONES CON LOS TESTIGOS

A partir de la información brindada por la denunciante y el presunto agresor se procederá a la formulación de preguntas tendentes al esclarecimiento de los hechos y en todo caso se harán al menos las siguientes:

- ➔ si fue testigo ocular o de referencia
- ➔ descripción de los hechos
- ➔ conocimiento de hechos anteriores
- ➔ si en alguna oportunidad prestó ayuda a la denunciante
- ➔ comportamiento habitual de denunciante y agresor en la comunidad donde residen
- ➔ relación con las personas involucradas

La forma correcta de abordar al testigo es hacerlo a la mayor brevedad posible, de forma individual y por separado, **agradeciéndole siempre la colaboración prestada, aunque sea de poca relevancia**. Un trato adecuado, así como el otorgarle las mayores facilidades, redundará en disminuir las reticencias a participar en el procedimiento policial.

ACTUACIONES EN EL LUGAR DE LOS HECHOS

La actuación policial debe recoger también las actuaciones practicadas por la policía técnica para la averiguación y comprobación de los hechos denunciados.

Se practicarán las oportunas inspecciones oculares técnico-policiales y se considerarán todos aquellos medios de prueba que conduzcan al esclarecimiento de los hechos.

Las diligencias de inspección ocular se documentarán, siempre que sea posible, mediante fotografías u otros medios técnicos (video, etc.) que permitan a la autoridad judicial una mayor inmediatez en la apreciación de los hechos y las circunstancias concurrentes.

En todo caso y en todo episodio violento del que tengamos conocimiento, se procederá a proteger y a asegurar los indicios existentes, ya sea en la vía pública, en domicilio particular o donde se encuentren, teniendo en cuenta:

- ➔ observar el lugar de la agresión y asegurarlo
- ➔ procurar que permanezca el menor número posible de personas en el lugar de los hechos y que quienes lo hagan no toquen nada, posibilitando la eventual posterior intervención de la policía técnica en caso de ser necesario, utilizando iguales criterios que para cualquier otro delito público
- ➔ atender especialmente a la posible existencia de armas o de instrumentos utilizados en la agresión, así como sangre o cualquier otro fluido corporal, marcas del impacto, desorden, etc.
- ➔ evitar que la víctima se lave, arregle o cambie de ropa.

En determinadas circunstancias, los objetos podrán o deberán ser recogidos en la vía pública con climatología adversa, con peligro de desaparición, etc. y en estos casos:

- ➔ no se someterán a manipulaciones inadecuadas
- ➔ se tomará nota del lugar donde se encontraron, de la persona que los encontró y del propietario
- ➔ se presentarán todos los efectos intervenidos en la dependencia donde se va a tramitar el informe policial.

ANTECEDENTES POR HECHOS DE LA MISMA NATURALEZA

Se recabará información de vecinos y personas de los distintos entornos sociales (familiar, laboral, escolar, servicios sociales, oficinas de asistencia, etc.), acerca de anteriores situaciones de violencia por parte del presunto agresor, así como de su personalidad y posibles adicciones.

Es necesario verificar la existencia de intervenciones policiales y/o denuncias anteriores en relación con la víctima o el presunto agresor, aún cuando se hayan tramitado en otras dependencias policiales, como así también la existencia de antecedentes policiales que consten en las bases de datos y de manera especial se reseñarán aquellas que se refieran a violencia doméstica.

Se indagará la existencia de medidas cautelares (alejamiento, prohibición de comunicarse, etc.) establecidas por la autoridad judicial en relación con las personas implicadas.

Si los servicios sociales, centros u oficinas de atención realizaron entrevistas, exploraciones o evaluaciones, en relación con las personas involucradas, así como de su entorno social, se remitirán dichos informes técnicos al juzgado competente.

Cuando del trabajo policial surja la existencia de riesgo para la víctima, la policía interviniente podrá hacerlo constar expresamente como parte integrante del informe.

DERIVACIÓN A SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y RECURSOS COMUNITARIOS

El rediseño de la estrategia de atención debe poner particular énfasis en lograr una policía preparada y formada en actitudes y aptitudes para trabajar en violencia doméstica, teniendo presente que su función es la seguridad pública, no debiendo asumir tareas que corresponden a otros operadores.

En el contexto de sus cometidos, la policía debe estar adecuadamente capacitada para derivar a las personas en situación de violencia doméstica a los servicios públicos o privados que cuenten con profesionales idóneos en la materia. Asimismo y dado que la problemática requiere de articulaciones con otros técnicos con características propias de un trabajo multidisciplinario, se deben elaborar mecanismos ágiles de coordinación.

Es muy importante que la policía tenga establecidos procedimientos rápidos para el intercambio con los profesionales actuantes de modo de poder informar al juzgado competente de datos de especial relevancia que faciliten la toma de decisiones y la adopción de medidas.

De este modo, para lograr una actuación policial correcta, se requiere:

- ➡ tener un adecuado conocimiento de la red de recursos con los que se cuenta
- ➡ realizar reuniones periódicas entre la policía y los diferentes actores que trabajan en la prevención y asistencia para establecer una mejor forma de coordinación e interrelación
- ➡ informar adecuadamente a la persona denunciante sobre la existencia y forma de comunicarse con los servicios especializados y recursos comunitarios. Es conveniente hacerlo cuando la persona tramita la denuncia y explicarle la importancia de vincularse con dichos servicios.

CAPÍTULO VI

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS JUDICIALES COMPETENTES

ASPECTOS NORMATIVOS

Un aspecto esencial para lograr una intervención efectiva dirigida a la erradicación de la violencia doméstica es el conocimiento por parte del personal policial de la normativa vigente así como su aplicación por los operadores del derecho (Anexo IV).

Es así que la violencia doméstica en sus distintas expresiones puede tener consecuencias tanto en el derecho de familia como en el ámbito penal cuando se trata de delitos.

Por resultar de sumo interés para el buen fin de las actuaciones policiales es importante conocer el concepto y los componentes de la comunicación con los órganos judiciales, pudiendo así darle la importancia que requiere.

Actualmente en nuestro país un episodio de violencia doméstica con apariencia delictiva es puesto en conocimiento del Juez Penal y de acuerdo a la Acordada No. 7.457 de la Suprema Corte de Justicia, la policía deberá dar cuenta de manera simultánea a los juzgados competentes cuando de los mismos resulte la existencia de presuntas víctimas en los términos de los arts. 2 y 3 de la Ley No. 17.514.

COMUNICACIÓN DE LA POLICÍA A LA AUTORIDAD JUDICIAL

Tres son las comunicaciones fundamentales que la policía establece con el juzgado competente:

a) Primera comunicación con la Autoridad Judicial

Es la comunicación efectuada a través del juzgado de lo penal de turno o bien al juzgado especializado con competencia de familia (Ley No. 17.514), dependiendo de si se está frente a un hecho que reviste los caracteres de delito (juzgado de lo penal) o no (juzgados con competencia de familia) y en caso de tener apariencia de delito y existir víctimas, se deberá dar cuenta a ambos.

En el interior del país la comunicación se hará ante los jueces de paz seccionales en aquellas localidades donde no existan juzgados letrados, ya que dichos jueces tienen competencia de urgencia.

Forma

Se mantendrá la comunicación telefónica hasta tanto no se establezca otro mecanismo más eficaz y efectivo. El personal policial será responsable de transmitir información exhaustiva, objetiva y directa de la situación.

Tiempo

Es necesario conocer las circunstancias del episodio violento antes de tomar contacto con la autoridad judicial. La información aportada deberá ser lo más completa posible, no precipitarse en informar, salvo que la urgencia de la respuesta judicial lo requiera.

Contenido mínimo de la información

Se deberá informar al juez competente del contenido de la denuncia (Anexo II), así como de las actuaciones practicadas en torno a la víctima y el presunto agresor, si el mismo ha sido ya localizado o se ha presentado voluntariamente en dependencias policiales. Asimismo, se informará si correspondiere, de la habitualidad de las conductas violentas (denuncias anteriores, antecedentes, incumplimiento de las medidas cautelares).

Consecuencias e importancia de la comunicación

Esa primera comunicación es la más importante, pues es a raíz de ella que el juez decide sobre las primeras medidas de protección a ser tomadas, así como sobre la detención o no del presunto autor de los hechos. Por este motivo no se puede obviar ninguno de los datos anteriormente referidos.

b) Segunda comunicación con la Autoridad Judicial

Informe policial

Se realizará por escrito y una vez practicadas las actuaciones señaladas en la presente guía. Se deberá dejar constancia de aquellas actuaciones cuyo resultado sea de interés para la constatación de los hechos.

c) Ulteriores comunicaciones con la Autoridad Judicial

Se comunicará por el canal más rápido cualquier circunstancia o desavenencia que resulte de interés en el curso de la investigación o posteriormente y que, por suponer un incremento en el riesgo para la víctima o una modificación de éste, deba ser conocido por la autoridad judicial competente.

COMUNICACIÓN DE LAS MEDIDAS CAUTELARES DISPUESTAS POR LA AUTORIDAD JUDICIAL A LA POLICÍA

La policía debe tener conocimiento inmediato de todas las medidas cautelares dispuestas, así como de las resoluciones judiciales que decretan la libertad del agresor.

Se deberá prestar especial atención a las medidas de alejamiento y de no comunicación con la denunciante, debiéndose establecer mecanismos de comunicación y de registro adecuados y ordenados de manera de hacer posible su seguimiento.

Se tenderá a un mejoramiento de las comunicaciones entre los órganos jurisdiccionales competentes y la policía, mediante un sistema ágil de intercambio de información, con la finalidad de permitir la recíproca y urgente comunicación de aquellas incidencias que puedan afectar a la seguridad de la víctima.

CAPÍTULO VII

ACTUACIÓN POLICIAL EN EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES

ALCANCE Y EFECTOS DE LAS MEDIDAS CAUTELARES

La adopción de medidas cautelares por parte de la Justicia, implica para el agresor una limitación de sus derechos, de modo tal que puede resultar privado de:

- ➔ comunicarse o aproximarse a la víctima o a sus familiares o a toda aquella persona que el juez determine.
- ➔ volver al lugar de los hechos o residir en un determinado lugar, así como aproximarse al domicilio o trabajo de la víctima o de alguno de sus familiares. También se le puede prohibir que se aproxime o acuda a otros lugares que el juez determine.

La prohibición de comunicación incluye el contacto verbal, escrito o visual por cualquier medio.

La duración de la medida cautelar variará en función de la gravedad de la situación y será siempre establecida por el juez interviniente.

En caso de incumplimiento de la medida acordada se procederá a la detención del infractor y a la instrucción de las correspondientes diligencias, con la puesta del detenido a disposición de la autoridad judicial, pudiendo dar lugar a la adopción de nuevas medidas cautelares más restrictivas de su libertad personal, sin perjuicio de las responsabilidades que del incumplimiento pudieran resultar.

RECEPCIÓN EN DEPENDENCIAS POLICIALES DE LAS MEDIDAS CAUTELARES

Recibida en dependencias policiales la orden judicial que determina la adopción de medidas cautelares al agresor, se llevará una relación actualizada sobre las personas que son objeto de protección, así como de las personas sobre las que se ha dictado la medida, con expresión de las vicisitudes de su control y cumplimiento.

Cada dependencia policial recibirá e ingresará a una base de datos creada al efecto y con la finalidad de mantener una relación actualizada de los casos, los siguientes datos:

- ➔ filiación completa del agresor, domicilio, trabajo, teléfonos de base y celulares, vehículos a su nombre o que habitualmente pueda utilizar y cualquier otro dato que se considere de relevancia para su identificación, localización y control
- ➔ filiación completa de la víctima y de las personas que han sido amparadas por la medida cautelar, con expresión del domicilio, trabajo, teléfonos de base y celulares, vehículo y cualquier otro dato de relevancia para su protección
- ➔ descripción detallada del alcance y contenido de cada una de las medidas adoptadas, conforme surja de la información judicial.

ACTUACIONES POLICIALES

Una vez recibida la comunicación de la resolución judicial de la adopción de medidas cautelares, la dependencia policial responsable establecerá los mecanismos adecuados para su seguimiento y control, atendiendo a los siguientes criterios:

- ✓ **examen individualizado del riesgo existente en cada caso**, con la finalidad de graduar las medidas aplicables a las distintas situaciones que puedan presentarse. Para realizar el diagnóstico y evaluación de la situación objetiva de riesgo, se tendrán en cuenta tanto los datos y antecedentes obtenidos en la fase de investigación como los facilitados por la autoridad judicial o los servicios sociales
- ✓ **análisis del contenido de la resolución judicial**. Para determinar qué elementos pueden contribuir a incrementar la seguridad de la víctima resulta imprescindible el conocimiento preciso del contenido de la parte dispositiva de la resolución judicial (por ej. metros o ámbito espacial de la prohibición de aproximación)
- ✓ **adopción de medidas de protección concretas y adecuadas a la situación de riesgo**. A estos efectos, deberá tenerse en cuenta lo siguiente:
 - ➔ en ningún caso las medidas de protección pueden quedar libradas a la voluntad de la víctima, sino que se resolverán en función del riesgo representado por el agresor
 - ➔ siempre que sea posible, el control policial del cumplimiento de las medidas adoptadas deberá recaer sobre el agresor.
- ✓ **elaboración de informes de seguimiento** para su comunicación a la autoridad judicial competente, siempre que el órgano judicial lo solicite o cuando se considere necesario
- ✓ **información a la persona** beneficiaria de las medidas cautelares sobre la existencia y aplicación de la orden, sus efectos y alcance, así como de las medidas básicas de autoprotección, facilitándole de ser posible, un teléfono de contacto al que avisar en caso de urgencia.

También se le comunicará que las medidas dispuestas por la autoridad judicial le han sido notificadas al agresor y que en caso que éste las incumpla deberá denunciarlo en la sede judicial o en la dependencia policial actuante, para que se tomen las medidas pertinentes.

El personal policial especializado asesorará y auxiliará a la persona durante la tramitación de los correspondientes procedimientos policiales y judiciales, en coordinación con otros servicios asistenciales. Entre las funciones de este personal y a fin de evitar posibles situaciones de riesgo, se procurará:

- ➡ mantener contacto periódico con la persona objeto de protección
- ➡ realizar seguimiento de las medidas adoptadas sobre la persona denunciada
- ➡ canalizar y desarrollar la información operativa en coordinación con los demás servicios policiales.

Al agresor afectado por las medidas dispuestas, se le informará sobre la existencia de las mismas, de sus efectos y alcance, así como sobre las consecuencias de las actuaciones policiales subsiguientes a la constatación del incumplimiento, que puede llevar aparejada su detención y puesta a disposición de la Justicia. También se le informará que dichos extremos le han sido comunicados a la víctima.

En el ámbito interno policial, se dará comunicación de la noticia remitiendo copia de la orden judicial, a las dependencias policiales con jurisdicción sobre el domicilio, lugar de trabajo, u otros lugares donde quede establecido que no se puede acercarse al agresor.

Las dependencias especializadas en violencia doméstica tendrán entre sus cometidos centralizar el registro de todas las órdenes dictadas en las distintas dependencias policiales del departamento al cual pertenecen.

También registrarán las actuaciones policiales en casos de incumplimiento y serán responsables de su seguimiento solicitando periódicamente información de lo sucedido a las dependencias intervinientes.

La dependencia policial donde se realizó la denuncia y que es receptora de la medida cautelar, llevará adelante el seguimiento, dando prioridad a la seguridad de la persona objeto de protección.

Si se constata el incumplimiento de la orden, se dará inmediata cuenta al juez interviniente que dictó la medida o al de turno cuando no fuere posible enterar a aquél, para que en su caso, indique las actuaciones pertinentes a recaer sobre el infractor.

Periódicamente mantendrán informada a la autoridad judicial competente de la situación, evolución y circunstancias que puedan afectar el contenido de la medida cautelar dispuesta, especialmente en casos de reanudación de la convivencia, cambio de domicilio, renuncia de la víctima a las medidas de protección u otras que pudieran ser de interés para el conocimiento judicial.

ANEXO I

CARACTERÍSTICAS DE LA ESCUCHA ATENTA Y ACTIVA

Es importante que la policía cause una buena primera impresión que se manifieste principalmente por la actitud de ayuda y de apoyo, creando un clima de confianza adecuado.

Ser consciente de la existencia del lenguaje no verbal en la comunicación es de suma importancia. La mirada, los gestos corporales y la voz deben ser naturales y adaptados a la situación.

Se debe estar alerta ante los propios prejuicios, no debiéndose manifestar ninguna opinión que pueda herir la sensibilidad de la mujer.

La policía mantendrá en todo momento una actitud sosegada y serena, aún cuando reciba alguna respuesta inapropiada.

Conductas recomendadas:

- ➔ intentar restablecer la calma y tranquilizar a las personas
- ➔ explicar la necesidad y el propósito de todas las preguntas que se formulen
- ➔ evitar en el transcurso de las actuaciones toda forma de victimización secundaria
- ➔ no adoptar un tono de superioridad o una postura rígida
- ➔ no polemizar
- ➔ no formular preguntas delicadas o íntimas
- ➔ no mostrar prisa ni dar sensación de que se la tiene
- ➔ no hacer interpretaciones anticipadas ni dejarse llevar por las primeras impresiones.

Es pertinente utilizar frases que transmitan confianza sobre el resultado final, así como mostrarse competente y con experiencia en la temática, como por ejemplo:

- + "Nosotros estamos para ayudarle".
- + "Ha hecho muy bien recurriendo a la Policía. Es el primer paso para solucionar su problema".
- + "No se preocupe, conocemos este tipo de situaciones y la ley la ampara".
- + "Se van a investigar los hechos".
- + "Usted puede resolver esta situación".

Evitar en todo momento frases que puedan disuadir a la víctima de denunciar, tales como:

- "Es Usted la típica víctima maltratada, su caso es como el de tantas"
- "Usted también tiene la culpa".
- "Debía haber venido antes".
- "Aunque denuncie no va a pasar nada".

ANEXO II

CONTENIDOS MÍNIMOS DE LA DENUNCIA

La denuncia deberá contener:

- ➔ relato de los hechos, qué ha ocurrido, acciones y expresiones (insultos, comentarios del agresor), motivos esgrimidos por el presunto agresor, tipo de maltrato (físico, psicológico o emocional, sexual o patrimonial), medios utilizados. El maltrato ocasionado debe relatarse en forma detallada y reflejando lo más fielmente posible las palabras utilizadas, los insultos, las amenazas, etc., así como las acciones que se hayan producido. El relato de los hechos será cronológico, claro y preciso. Se solicitará a la víctima que exponga los hechos con sus propias palabras, sin modificar sus expresiones aún ante la eventual crudeza de las mismas
- ➔ estado de salud de la víctima. Lesiones que presenta, asistencia médica recibida (enfermedades, tratamientos médicos, etc.)
- ➔ hechos producidos con anterioridad que hayan sido denunciados o no y en lo posible si recuerda cuándo, dónde y ante quién se produjeron
- ➔ armas que posea el agresor
- ➔ medidas cautelares dispuestas en caso que las hubiere
- ➔ existencia de otras personas agredidas. Si algún otro miembro de la unidad familiar o conviviente ha sido igualmente objeto de violencia por el denunciado
- ➔ testigos, sean familiares, vecinos, amigos, etc. que puedan corroborar los hechos denunciados
- ➔ filiación completa, domicilio y teléfono de ambos (autor y víctima)

- ➡ relación afectiva que une a la pareja
- ➡ tiempo de convivencia
- ➡ situación laboral y económica de la víctima. Trabajo, ingresos, independencia económica
- ➡ en caso que la denunciante no desee permanecer en el domicilio, lugar donde habrá de ir (domicilio de familiar, amigo, otros). Se deberá anotar dirección y teléfono del lugar donde permanecerá
- ➡ antecedentes policiales y judiciales del agresor
- ➡ información detallada sobre donde encontrar al agresor: dirección de su trabajo, lugares habituales, posibles domicilios transitorios
- ➡ temperamento, adicciones y toxicomanías del agresor
- ➡ existencia de hijos/as en común u otras personas a cargo. Filiación, edad, si presenciaron los hechos Si el maltrato se ha producido en presencia de menores, posibilidad de que algún familiar se haga cargo de ellos mientras se realizan los trámites en centro médico, dependencia policial, etc.
- ➡ también se le preguntará a la mujer si ha sido asistida en algún servicio social o centro de atención y en caso afirmativo, se adjuntarán a la denuncia los informes elaborados por los profesionales, dejando constancia expresa de la autorización de la víctima a tal efecto.

ANEXO III

LA COMUNICACIÓN: CONCEPTO Y COMPONENTES

La comunicación es el proceso por el cual un emisor trasfiere un mensaje a un receptor, con la intención de transmitir una información o producir un cambio de actitud conceptual u operativo.

Se debe considerar que:

- ➔ las personas siempre están transmitiendo información verbal y no verbal
- ➔ cada persona tiene su punto de vista, por eso puede suceder que las versiones no coincidan
- ➔ hay que dar a la comunicación el tiempo y la atención necesaria
- ➔ un buen comunicador escucha más de lo que habla.

Las funciones más importantes de la comunicación son:

- ➔ **informar.** Se dirige a la razón, a la inteligencia humana
- ➔ **motivar.** Orientada a las emociones y sentimientos

Criterios recomendables para transmitir información:

- ➔ **sencillez.** Reducir las ideas a los términos más sencillos posibles
- ➔ **definición.** Definir antes de desarrollar, explicar antes de ampliar
- ➔ **estructura.** Organizar el mensaje en etapas o fases
- ➔ **repetición.** Repetir los contenidos o aspectos claves de la información
- ➔ **énfasis.** Fijar la mayor atención en los aspectos esenciales del mensaje.

ANEXO IV

MARCO NORMATIVO

Ley No. 17.514

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Decláranse de interés general las actividades orientadas a la prevención, detección temprana, atención y erradicación de la violencia doméstica. Las disposiciones de la presente ley son de orden público.

Artículo 2º.- Constituye violencia doméstica toda acción u omisión, directa o indirecta, que por cualquier medio menoscabe, limitando ilegítimamente el libre ejercicio o goce de los derechos humanos de una persona, causada por otra con la cual tenga o haya tenido una relación de noviazgo o con la cual tenga o haya tenido una relación afectiva basada en la cohabitación y originada por parentesco, por matrimonio o por unión de hecho.

Artículo 3º.- Son manifestaciones de violencia doméstica, constituyan o no delito:

- a) Violencia física. Acción, omisión o patrón de conducta que dañe la integridad corporal de una persona.
- b) Violencia psicológica o emocional. Toda acción u omisión dirigida a perturbar, degradar o controlar la conducta, el comportamiento, las creencias o las decisiones de una persona, mediante la humillación, intimidación, aislamiento o cualquier otro medio que afecte la estabilidad psicológica o emocional.
- c) Violencia sexual. Toda acción que imponga o induzca comportamientos sexuales a una persona mediante el uso de: fuerza, intimidación, coerción, manipulación, amenaza o cualquier otro medio que anule o limite la libertad sexual.
- d) Violencia patrimonial. Toda acción u omisión que con ilegitimidad manifiesta implique daño, pérdida, transformación, sustracción, destrucción, distracción, ocultamiento o retención de bienes, instrumentos de trabajo, documentos o recursos económicos, destinada a coaccionar la autodeterminación de otra persona.

CAPÍTULO II

JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Artículo 4º.- Los Juzgados con competencia en materia de familia, entenderán también en cuestiones no penales de violencia doméstica y en las cuestiones personales o patrimoniales que se deriven de ella.

Artículo 5º.- Los Juzgados y Fiscalías con competencia en materia de familia serán competentes, asimismo, para atender situaciones de urgencia en violencia doméstica.

A tal efecto, la Suprema Corte de Justicia y el Ministerio de Educación y Cultura, a propuesta de la Fiscalía de Corte, determinarán, en su caso, el régimen de turnos para atender, en horas y días hábiles e inhábiles, todos los asuntos que requieran su intervención conforme a esta ley.

Artículo 6º.- Los Juzgados de Paz, en el interior de la República, cualquiera sea su categoría, tendrán competencia de urgencia para entender en materia de violencia doméstica, pudiendo disponer de forma provisoria las medidas pertinentes establecidas en esta ley para la protección de presuntas víctimas, debiendo elevar los asuntos al Juzgado Letrado de Primera Instancia correspondiente, necesariamente dentro de las cuarenta y ocho horas de haber tomado conocimiento de los hechos, a cuya resolución se estará.

Artículo 7º.- Toda actuación judicial en materia de violencia doméstica, preceptivamente, será notificada al Fiscal que corresponda, desde el inicio. El mismo deberá intervenir en todos los asuntos relativos a las personas e intereses de las víctimas de violencia doméstica.

CAPÍTULO III

LEGITIMACIÓN DEL DENUNCIANTE Y LLAMADO A TERCEROS A JUICIO

Artículo 8º.- Cualquier persona que tome conocimiento de un hecho de violencia doméstica, podrá dar noticia al Juez competente en la materia, quien deberá adoptar las medidas que estime pertinentes de acuerdo a lo previsto en esta ley. Siempre que la noticia presente verosimilitud, no le cabrá responsabilidad de tipo alguno a quien la hubiere dado.

El Juez, de oficio o a solicitud del Ministerio Público, podrá llamar a terceros al juicio.

CAPÍTULO IV

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Artículo 9º.- En toda cuestión de violencia doméstica, además de las medidas previstas en el artículo 316 del **Código General del Proceso**, el Juez, de oficio, a petición de parte o del Ministerio Público deberá disponer todas las medidas tendientes a la protección de la vida, la integridad física o emocional de la víctima, la libertad y seguridad personal, así como la asistencia económica e integridad patrimonial del núcleo familiar.

Artículo 10.- A esos efectos podrá adoptar las siguientes medidas, u otras análogas, para el cumplimiento de la finalidad cautelar:

- 1) Disponer el retiro del agresor de la residencia común y la entrega inmediata de sus efectos personales en presencia del Alguacil. Asimismo, se labrará inventario judicial de los bienes muebles que se retiren y de los que permanezcan en el lugar, pudiéndose expedir testimonio a solicitud de las partes.
- 2) Disponer el reintegro al domicilio o residencia de la víctima que hubiere salido del mismo por razones de seguridad personal, en presencia del Alguacil.
- 3) Prohibir, restringir o limitar la presencia del agresor en el domicilio o residencia, lugares de trabajo, estudio u otros que frecuente la víctima.
- 4) Prohibir al agresor comunicarse, relacionarse, entrevistarse o desarrollar cualquier conducta similar en relación con la víctima, demás personas afectadas, testigos o denunciantes del hecho.
- 5) Incautar las armas que el agresor tuviere en su poder, las que permanecerán en custodia de la Sede, en la forma que ésta lo estime pertinente. Prohibir al agresor el uso o posesión de armas de fuego, oficiándose a la autoridad competente a sus efectos.
- 6) Fijar una obligación alimentaria provisional a favor de la víctima.
- 7) Disponer la asistencia obligatoria del agresor a programas de rehabilitación.
- 8) Asimismo, si correspondiere, resolver provisoriamente todo lo relativo a las pensiones alimenticias y, en su caso, a la guarda, tenencia y visitas.

En caso de que el Juez decida no adoptar medida alguna, su resolución deberá expresar los fundamentos de tal determinación.

Artículo 11.- En todos los casos, el Juez ordenará al Alguacil o a quien entienda conveniente, la supervisión de su cumplimiento y convocará una audiencia, en un plazo no mayor de diez días de adoptada la medida, a los efectos de su evaluación. En caso de no comparecencia, el Juez dispondrá la conducción del agresor.

Si las medidas dispuestas no se cumplen, el Juez ordenará el arresto del agresor por un plazo máximo de cuarenta y ocho horas, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 21.3, 374.1, 374.2 y 374.4 del Código General del Proceso.

Una vez adoptada la medida cautelar y efectuada la audiencia referida, los autos deberán ser remitidos al Juzgado que venía conociendo en los procesos relativos a la familia involucrada.

Artículo 12.- Las medidas adoptadas tendrán el alcance y la duración que el Juez disponga, sin perjuicio de la sustanciación de la pretensión, de su modificación o cese.

Artículo 13.- El procedimiento para la adopción de las medidas cautelares será el previsto por los artículos 313, 314 y 315 del **Código General del Proceso**. Siempre que se acredite que un derecho intrínseco al ser humano se vea vulnerado o amenazado, el Juez deberá, de inmediato, decretar las medidas cautelares que correspondan, en forma fundada. De igual manera, procederá cuando la audiencia previa del agresor pueda frustrar el buen fin de la medida.

Artículo 14.- En materia probatoria, serán de aplicación las disposiciones del Código General del Proceso, teniendo presente el objetivo y fin de esta ley y las disposiciones contenidas en los artículos siguientes.

Artículo 15.- Una vez adoptadas las medidas cautelares establecidas en el artículo 10 de la presente ley, el Tribunal de oficio ordenará realizar un diagnóstico de situación entre los sujetos involucrados. El mismo será elaborado en forma interdisciplinaria y tendrá como objeto determinar los daños físicos o psíquicos sufridos por la víctima, evaluar la situación de peligro o riesgo y el entorno social.

Este diagnóstico deberá estar a disposición del Tribunal al tiempo de celebración de la audiencia fijada en el **artículo 11** de esta ley. Si por las características de la situación, se considerase necesaria la adopción de medidas o tratamientos médicos, psicológicos o de otra naturaleza respecto de alguno de los sujetos involucrados, el Tribunal podrá cometer su realización a alguna de las instituciones públicas o privadas idóneas en la materia.

Artículo 16.- A los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo anterior, el Ministerio de Educación y Cultura, a través del Instituto Nacional de la Familia y la Mujer, promoverá la formación de peritos en violencia doméstica, con capacidad de trabajo interdisciplinario, que se incorporará en la órbita del Instituto Técnico Forense.

La reglamentación correspondiente encomendará al Instituto Nacional de la Familia y la Mujer establecer los requisitos que deberán cumplir los interesados para acreditar su competencia pericial en el área de la violencia doméstica regulada por esta ley.

Artículo 17.- La Suprema Corte de Justicia incorporará esta categoría de profesionales al Registro Único de Peritos. Asimismo incorporará a este Registro a quienes acrediten ante el Ministerio de Educación y Cultura -que contará al efecto con la colaboración de la Universidad de la República o Universidades autorizadas- idoneidad notoria en la materia al tiempo de entrada en vigencia de la presente ley.

Artículo 18.- En todos los casos el principio orientador será prevenir la victimización secundaria, prohibiéndose la confrontación o comparecimiento conjunto de la víctima y el agresor en el caso de los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años.

En el caso de la víctima adulta que requiera dicha confrontación y se certifique que está en condiciones de realizarla, ésta se podrá llevar a cabo. El Tribunal dispondrá la forma y los medios

técnicos para recibir la declaración, haciendo aplicación de los principios de inmediación, concentración y contradicción.

Podrá en su caso, solicitar previamente al equipo interdisciplinario que informe si la víctima se encuentra en condiciones de ser interrogada en ese momento.

Artículo 19.- Las situaciones de violencia doméstica deben ser evaluadas desde la perspectiva de la protección integral a la dignidad humana.

Asimismo, se considerará especialmente que los hechos constitutivos de violencia doméstica a probar, constituyen, en general, situaciones vinculadas a la intimidad del hogar, cuyo conocimiento radica en el núcleo de personas afectadas por los actos de violencia.

CAPÍTULO V ASISTENCIA LETRADA OBLIGATORIA

Artículo 20.- La Suprema Corte de Justicia deberá garantizar la asistencia letrada obligatoria a la víctima, para lo cual estará facultada a celebrar convenios con entidades públicas o privadas especializadas en la materia.

CAPÍTULO VI COORDINACIÓN DE ACTUACIONES

Artículo 21.- Cuando intervenga un Juzgado con competencia en materia penal o un Juzgado con competencia en materia de menores en una situación de violencia doméstica, cualquiera sea la resolución que adopte, deberá remitir, dentro de las cuarenta y ocho horas de haber tomado conocimiento de los hechos, testimonio completo de las actuaciones y de la resolución adoptada al Juez con competencia en materia de violencia doméstica.

Asimismo, cuando se haya dispuesto el procesamiento con prisión, deberá comunicar la excarcelación o la concesión de salidas transitorias o cualquier forma de conclusión del proceso al Juzgado competente en materia de violencia doméstica, previo a su efectivización. También deberá ponerlo en conocimiento de la víctima en su domicilio real y de su letrado en el domicilio constituido, en este último caso si estuviere en conocimiento de la Sede, de la forma que entienda más eficaz para obtener la finalidad de protección perseguida por esta ley.

Del mismo modo, los Juzgados con competencia de urgencia en materia de violencia doméstica, comunicarán los hechos con apariencia delictiva que hayan llegado a su conocimiento, dentro de las veinticuatro horas, al Juzgado Penal de Turno.

Igual obligación se dispone para los representantes del Ministerio Público entre sí.

CAPÍTULO VII PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA Y PROMOCIÓN DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA VÍCTIMA

Artículo 22.- El Estado deberá adoptar todas las medidas necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia doméstica y fomentar el apoyo integral a la víctima.

Artículo 23.- La rehabilitación y la reinserción social del agresor, deberán formar parte de una política que procure proteger a todas las personas relacionadas. La asistencia y el tratamiento deberán ser instrumentos de esta política.

Artículo 24.- Créase, en la órbita del Ministerio de Educación y Cultura, el Consejo Nacional Consultivo de Lucha contra la Violencia Doméstica, que se integrará con:

- Un representante del Ministerio de Educación y Cultura, que lo presidirá.
- Un representante del Ministerio del Interior.
- Un representante del Ministerio de Salud Pública.
- Un representante del Instituto Nacional del Menor (INAME).
- Un representante del Poder Judicial.
- Un representante de la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP).
- Un representante del Congreso de Intendentes.
- Tres representantes de las organizaciones no gubernamentales de lucha contra la violencia doméstica.

Los representantes de los organismos públicos deberán ser de las más altas jerarquías.

Los representantes de las organizaciones no gubernamentales serán designados por la Asociación Nacional de Organizaciones No Gubernamentales (ANONG).

Artículo 25.- El Consejo podrá convocar en consulta a las sesiones a representantes de los Ministerios y organismos públicos, a personas públicas no estatales, de las organizaciones no gubernamentales e instituciones privadas de lucha contra la violencia doméstica.

Artículo 26.- El Consejo, cuya competencia es nacional, tendrá los siguientes fines:

- 1) Velar por el cumplimiento de esta ley y su reglamentación.
- 2) Diseñar y organizar planes de lucha contra la violencia doméstica.
- 3) Promover la coordinación e integración de las políticas sectoriales de lucha contra la violencia doméstica diseñadas por parte de las diferentes entidades públicas vinculadas al tema.
- 4) Elaborar un informe anual acerca del cumplimiento de sus cometidos y sobre la situación nacional de violencia doméstica.
- 5) Ser oído preceptivamente en la elaboración de los informes que el Estado debe elevar en el marco de las Convenciones Internacionales vigentes, relacionadas con los temas de violencia doméstica a que refiere esta ley.
- 6) Opinar, a requerimiento expreso, en la elaboración de los proyectos de ley y programas que tengan relación con la violencia doméstica.
- 7) Colaborar con la Suprema Corte de Justicia en la implementación de la asistencia letrada establecida en el artículo 20 de la presente ley.

Artículo 27.- El Ministerio de Educación y Cultura proveerá la infraestructura para las reuniones del Consejo.

Artículo 28.- El Consejo podrá crear Comisiones Departamentales o Regionales, reglamentando su integración y funcionamiento.

Artículo 29.- El Consejo dictará su reglamento interno de funcionamiento dentro del plazo de treinta días a partir de su instalación.

En un plazo no mayor a ciento veinte días a partir de su instalación, el Consejo elaborará y elevará a consideración del Poder Ejecutivo, Ministerio de Educación y Cultura, el primer Plan Nacional de Lucha contra la Violencia Doméstica, con un enfoque integral, orientado a la prevención, atención y rehabilitación de las personas involucradas, a efectos de lograr el uso más adecuado de los recursos existentes en beneficio de toda la sociedad. Dicho Plan Nacional propondrá acciones que procurarán el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a) Proyectar mecanismos legales eficaces que atiendan al amparo a las víctimas de violencia doméstica, así como a la rehabilitación de los victimarios.
- b) Favorecer la especialización de todas aquellas instituciones y operadores cuya intervención es necesaria para la prevención y erradicación de la violencia doméstica.

Ley No. 16.707 Seguridad Ciudadana

Art. 18 Incorpórase al Código Penal, la siguiente disposición:

"321 bis. Violencia doméstica. El que, por medio de violencias o amenazas prolongadas en el tiempo, causare una o varias lesiones personales a persona con la cual tenga o haya

tenido una relación afectiva o de parentesco, con independencia de la existencia del vínculo legal, será castigado con una pena de seis a veinticuatro meses de prisión.

La pena será incrementada de un tercio a la mitad cuando la víctima fuere una mujer o mediaren las mismas circunstancias y condiciones establecidas en el inciso anterior.

El mismo agravante se aplicará si la víctima fuere un menor de dieciséis años o una persona que, por su edad u otras circunstancias, tuviera su capacidad física o psíquica disminuida y que tenga con el agente relación de parentesco o cohabite con él".

Acordada No. 7.457 de la Suprema Corte de Justicia

Art. 7 En los casos de hechos con apariencia delictiva, en los cuales se da cuenta al Juez Penal o de Menores, cuando de los mismos resulte la existencia de presuntas víctimas en los términos de los arts. 2º. y 3º. de la Ley No .17.514, la autoridad administrativa deberá dar cuenta de manera simultánea al Juez Letrado de Familia de turno con competencia de urgencia en materia de violencia doméstica o al Juez Letrado del interior con la misma competencia en su caso.

Ambos magistrados deberán coordinar sus actuaciones con fines de protección de las presuntas víctimas (art. AGREGADO por el art. 1 de la Acordada No. 7.499).

Este libro se terminó de imprimir
en Impresur - LUMINEK S.A.
en Abril de 2008
Dep. Legal.: 344.386/08



MINISTERIO DEL INTERIOR
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

La presente guía de procedimiento policial para actuaciones en violencia doméstica contra la mujer es el resultado de un largo proceso de acumulación institucional y demuestra la voluntad política de la actual Administración de dar cumplimiento a las responsabilidades y compromisos asumidos por la Policía Nacional para brindar respuestas adecuadas y eficientes a este grave problema social y de salud pública.

Fue elaborada en múltiples instancias de intercambio y discusión con los funcionarios y las funcionarias que operan diariamente con las situaciones de violencia doméstica contra la mujer en las dependencias policiales.

Se trabajó conjuntamente con el Instituto Nacional de las Mujeres, que ha aportado -desde su cometido como organismo rector de las políticas de género - recursos humanos y materiales entre los que se destacan los aportes de la consultora Inspector Ppal. Astrid Diez de la Policía Nacional de España.

Asimismo, se realizaron consultas a los distintos actores involucrados en la temática, entre los que se destacan el sistema de Justicia y las organizaciones de la sociedad civil, quienes colaboraron brindando sus aportes.

Apoyan:



Programa de Género y Desarrollo
Proyecto de Fortalecimiento del
Instituto Nacional de las Mujeres