



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
DE LA DEFENSA PÚBLICA ESPECIALIZADA
EN LA LEY N° 5777/2016**



2021



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
DE LA DEFENSA PÚBLICA ESPECIALIZADA
EN LA LEY N° 5777/2016**



2021

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
DE LA DEFENSA PÚBLICA ESPECIALIZADA
EN LA LEY N° 5777/2016**

Ficha técnica

Ministerio de la Defensa Pública
Defensora General María Lorena Segovia Azucas

Defensor Adjunto Responsable de las Unidades de Defensoría Especializadas en
la Ley N° 5.777/16 Paublino Escobar Garay

Colaboración especial: Defensoras y Defensores Públicos Exa Gaona Cabañas, Sandra Maciel Dávalos, Mónica Barreto Ríos, Marta Sosa Brítez, Nancy María Ortiz de Souto, Mario Delvalle García, María Antonella Saint Paul, Cinthia Velázquez Ramírez, María G. Gonzalez Cabrera, Laura Rivas Molinas, Ángela Rondelli González, Osvaldo Prates Grassi, Miryam B. Torales Benitez, Romina Caballero Romero, Carla Rosanna Schuster, Mariela R. Cañete Benitez, Ana Carolina Silveira Arza y la responsable de la oficina del Ministerio de la Defensa Pública en Ciudad Mujer, Tania Argüello Torres

Compilación: Ariana Escobar Carísimo
Revisión y Corrección: Dirección de Gestión del Área Misional
Paublino Escobar, Miriam Josefina Vázquez
Alba Mariela Giménez de Vera
Apoyo Técnico: Francisco Hermosilla y Jessica Garcete
Edición: Tania Abdo Rocholl y Aníbal Insfrán Da Silva
Diseño y Diagramación: Miguel Laterza Zunini

© Observatorio de acceso a la Justicia
Dirección General Académica y de
Cooperación para el Desarrollo Ministerio
de la Defensa Pública Asunción, Paraguay
Marzo 2021

Están autorizados el uso y la divulgación de contenido de
este documento, siempre que se cite la fuente.
Prohibido su uso comercial.

*"Yo no deseo que las mujeres tengan poder sobre los hombres,
sino sobre ellas mismas".*

MARY WOLLSTONECRAFT

Filósofa y escritora inglesa del siglo XVIII

PRESENTACIÓN

El Ministerio de la Defensa Pública, de conformidad con el mandato que le otorga la Ley N° 4423/2011 y enmarcado en el ámbito de su competencia, se propone hacer frente a las agresiones y a todas las formas de violencia que se realizan contra las mujeres, menoscabando el disfrute de sus derechos y obstaculizando su capacidad de desarrollo libre y equitativo.

A tal respecto y desde un enfoque centrado en la dignidad humana, resulta indispensable materializar medidas concretas y contundentes para prevenir todas las formas de violencia en razón del sexo, incluida la violencia doméstica, el maltrato, el abuso sexual y la violencia feminicida, asegurando canales de denuncia, facilitando el acceso a la justicia y garantizando el procesamiento y castigo de los autores.

Por esta razón, con base en la legislación nacional vigente, en las Observaciones Finales provenientes de mecanismos de tratados internacionales que vigilan el respeto de los derechos humanos y, sobre todo, concibiendo a la violencia contra las mujeres como un problema sistémico, se presenta este “PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA DEFENSA PÚBLICA ESPECIALIZADA EN LA LEY N° 5777/2016”, que contiene una serie de pautas encaminadas a inspirar o sustentar las líneas de acción y mecanismos que se diseñen e implementen en este ámbito, con el fin de asegurar de forma idónea el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia en condiciones de igualdad, con el debido resguardo de su condición integral y teniendo como propósito su restablecimiento total.

En el MDP entendemos que la optimización de los servicios de asistencia y patrocinio mediante profesionales altamente especializados y sensibles, significa escuchar la voz de las mujeres que padecen algún tipo de violencia, con lo cual apuntalaremos el efectivo acceso al circuito judicial con un real enfoque de género, circunstancia que contribuye al mejoramiento de la calidad democrática del Estado mediante la correcta labor de sus instituciones abocadas a la protección de los derechos humanos de todas las personas.

MARÍA LORENA SEGOVIA AZUCAS
Defensora General
Ministerio de la Defensa Pública
Marzo 2021

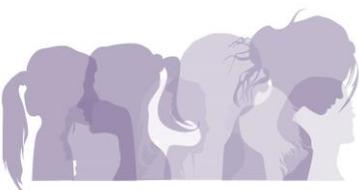
ÍNDICE

Contenido	Página
I. INTRODUCCIÓN	5
II. ANTECEDENTES	6
III. ALCANCE DEL PROTOCOLO	7
IV. OBJETIVO DEL PROTOCOLO	8
V. MARCO NORMATIVO GENERAL	9
Internacional	9
Nacional	9
VI. PERSONAS DESTINATARIAS DEL PROTOCOLO	10
VII. NIVELES DE INTERVENCIÓN Y PAUTAS DE ACTUACIÓN	11
1. Atención primaria y orientación	11
2. Asesoría jurídica	15
3. Patrocinio legal	16
4. Seguimiento del caso	17
VIII. ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN	20
1. Ante la Comunidad	20
2. Ante la Policía Nacional	20
3. Ante el Ministerio Público	20
4. Ante el Juzgado de Paz	21
5. Ante casos de violencia contra niñas y adolescentes mujeres	21
6. Ante el Juzgado Penal	22
IX. INSTANCIA TÉCNICA INSTITUCIONAL	23
1. Funciones	23
2. Facultades	24
3. Integración	24
X. REGISTROS Y REPORTES DEBIDOS	25
1. Sistemas de registros en las Unidades Especializadas en la Ley N° 5.777/16	25
2. Informes	27
3. Pautas para el manejo de la información	28
XI. SISTEMA DE MONITOREO Y DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO	29

El PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA DEFENSA PÚBLICA ESPECIALIZADA EN LA LEY N° 5777/2016 se trata de un instrumento con carácter estratégico por las funciones que debe desempeñar, lo que requerirá de la simbiosis de todas las áreas institucionales involucradas en el tratamiento de mujeres víctimas de violencia y sus dependientes.

Este material contiene información básica sobre la organización, actividades y el marco regulatorio, vinculados a la atención de mujeres víctimas de violencia; y está destinado a mejorar la gestión, promoción, normas y procedimientos llevados a cabo en el marco de la legislación referenciada.

Uno de los propósitos fundamentales de la estrategia en la atención a mujeres víctimas de violencia para su protección integral, en lo que atañe al mejoramiento del servicio que prestan las unidades y equipos del Ministerio de la Defensa Pública, es la revisión constante y actualizada de las funciones, estructuras y procedimientos de trabajo en dichas áreas.



En 1979 se aprobó la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer (CEDAW), que fuera ratificada por la Ley N° 1215/1986; así como también su Protocolo Facultativo, por Ley N° 1683/2001.

En 1994, por su parte, se aprobó la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención Belem do Pará”, la cual se ratificó por Ley N° 605/1995. Y, más recientemente, en el 2008 se establecieron las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Situación de Vulnerabilidad.

El Poder Judicial implementa la referida ley mediante la Secretaría de Género, dependiente de la Corte Suprema de Justicia, que fuera creada por Acordada N° 609/2010. Mientras que por la Acordada N° 633/2010, se ratificó el contenido de las 100 Reglas de Brasilia y, a su vez, por Acordada N° 657/2010, se establecieron las directrices de la política institucional de transversalidad de género.

La Ley N° 5777/16 establece las políticas y estrategias de prevención de la violencia hacia la mujer, mecanismos de atención y medidas de protección, sanción y reparación integral, tanto en el ámbito público como en el privado. Por su parte, el Decreto N° 6973/17 reglamenta la referida ley en el ámbito del Poder Ejecutivo.



III.

ALCANCE DEL PROTOCOLO

El presente Protocolo reglamenta la intervención del Ministerio de la Defensa Pública conforme con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley N° 5.777/2016, en los términos de la asistencia jurídica y el patrocinio legal a las mujeres en situación de violencia.



IV.

OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Proporcionar a los Defensores y las Defensoras Especializadas en la Ley N° 5.777/16 y a todas las personas involucradas en el tratamiento de mujeres víctimas de violencia y sus dependientes, un modelo de atención integral a estas mujeres, con enfoque familiar, comunitario y estatal, basado en el funcionamiento efectivo del sistema de protección integral de las mujeres, en las herramientas legales y técnicas, que les permitan desarrollar sus actividades de forma oportuna y sistematizada, a fin de incidir en el nivel máximo de eficiencia y en la respuesta a las atenciones realizadas en el marco de la normativa vigente, mediante las buenas prácticas establecidas en este Protocolo.



V.

MARCO NORMATIVO GENERAL

INTERNACIONAL

- Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (1948).
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966) y sus Protocolos Facultativos.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, 1979), Ley N° 1215/1986 y su Protocolo Facultativo, Ley N° 1683/2001.
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (1989), Ley N° 57/1990.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica (1969), Ley N° 1/89.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención Belem do Pará” (1994), Ley N° 605/1995.
- 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Situación de Vulnerabilidad (2008) y su actualización aprobada por la Asamblea Plenaria de la XIX Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana (2018)¹.
- Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos (2008).

NACIONAL

- Constitución Nacional, artículos 4, 45, 46, 47, 48 y 60.
- Ley N° 4423/2011 “Orgánica del Ministerio de la Defensa Pública”.
- Ley N° 1600/2000 “Contra la Violencia Doméstica e Intrafamiliar”.
- Ley N° 4628/2012 “Que modifica el artículo 229 de la Ley N° 1160/97 “Código Penal”, modificado por la Ley N° 3440/08”
- Ley N° 5378/2014 Que modifica el artículo 229 de la Ley N° 1160/97 “Código Penal” y su modificatoria la Ley N° 4628/12”
- Ley N° 5777/2016 “De Protección Integral a las Mujeres contra Toda Forma de Violencia.
- Ley N° 4295/2011, “Que establece el procedimiento especial para el tratamiento del maltrato infantil en la jurisdicción especializada” (concordante con los artículos 40 y 41 de la Ley N° 5777/2016).
- Código de Organización Judicial.
- Código Civil Paraguayo y normativa complementaria.
- Código Penal.
- Código Procesal Penal.
- Decreto del Poder Ejecutivo N° 6973/2016, reglamentario de la Ley N° 5777/2016.
- Acordada N° 633/2010 “Sobre la implementación de las 100 Reglas de Brasilia para el acceso a la justicia de grupos en situación de vulnerabilidad”.

¹Puntos 19, 20 y 57 que contemplan la protección a la víctima para evitar la revictimización.



VI.

PERSONAS DESTINATARIAS DEL PROTOCOLO

Los lineamientos e instrucciones del presente Protocolo están dirigidos de manera particular a:

- Defensores y Defensoras especializados en la Ley N° 5777/2016.
- Funcionarios asignados a las Unidades Especializadas de la Ley N° 5777/2016.

Asimismo, el Protocolo deberá ser observado por todas las personas involucradas en el tratamiento de mujeres víctimas de violencia; y, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores u otras personas dependientes vinculadas a ellas.

Es así que, el mismo deberá ser observado por:

- Defensores Públicos a cargo de las causas derivadas de la situación de violencia que aqueja a la usuaria.
- Equipos de apoyo jurisdiccional: Médicos, Trabajadores Sociales, Psicólogos, Psiquiatras y Mediadores.
- Funcionarios del Ministerio de la Defensa Pública.
- Todas aquellas personas que de alguna manera se encuentren vinculadas al Ministerio de la Defensa Pública.



VII.

NIVELES DE INTERVENCIÓN Y PAUTAS DE ACTUACIÓN

Los niveles de intervención y las pautas de actuación propuestas en el presente apartado se dan en atención y en forma complementaria a las obligaciones establecidas por fueros en la Ley N° 4423/2011 “Orgánica del Ministerio de la Defensa Pública”.

En este sentido, la intervención podrá adoptar los siguientes niveles o modalidades:

1. **ATENCIÓN PRIMARIA Y ORIENTACIÓN**
2. **ASESORÍA JURÍDICA**
3. **PATROCINIO LEGAL**

En los niveles 2 y 3 se deberá observar lo relativo al **SEGUIMIENTO DEL CASO** (ítem 4).

La intervención en cada nivel se deberá hacer respetando siempre las decisiones que, debidamente informada, elija la persona asistida y en orden al interés público de resguardar a toda mujer de los actos de discriminación y violencia establecidos en la Ley N° 5.777/16, concretamente en sus artículos 1 y 2, relativos a su objeto y finalidad.

Asimismo, se deberá guardar en todas las intervenciones los principios específicos dispuestos en el artículo 3 de la Ley 4423/11, en particular lo referido al interés predominante de la persona asistida y al principio de confidencialidad, en concordancia con el artículo 9 de la Ley 5777/16.

Las pautas transversales a todos los niveles, se resumen en:

- Actuar de forma oportuna y diligente para asegurar el acceso a la justicia de las mujeres afectadas por hechos de violencia.
- Priorizar las medidas destinadas a proteger a la víctima y al restablecimiento de ésta, en todos sus derechos.
- Abstenerse de todo tipo de prejuicios o estereotipos.
- Evitar situaciones que supongan una re-victimización de la persona asistida.

1. **ATENCIÓN PRIMARIA Y ORIENTACIÓN**

La atención primaria consiste en el primer contacto con las mujeres víctimas de violencia y/o personas vinculadas a ellas que requieran información sobre la situación que las aqueja.



Este nivel de atención tiene como finalidad proporcionar conocimiento válido, útil y preciso a las personas protegidas; lo que permitirá tomar decisiones dirigidas a prestar una asistencia integral a ésta población en estado de vulnerabilidad, de manera más adecuada a sus necesidades, más efectiva y de mayor seguridad y calidad, considerando especialmente la perspectiva y el abordaje de la cronicidad.

Objetivos

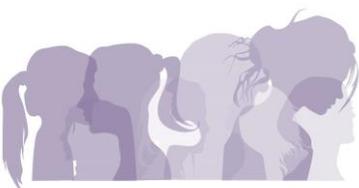
- a) Difundir los servicios especializados que posee el MDP en materia de prevención de violencia integral hacia las mujeres.
- b) Informar de manera completa sobre los procedimientos en los que puede tomar parte la defensoría especializada en la Ley N° 5.777/2016.
- c) Orientar oportunamente para el acceso a la atención por parte de las defensoras y los defensores especializados en las diferentes localidades del país.
- d) Facilitar los contactos para el acceso a la justicia de las personas que manifiestan ser víctimas de violencia y de las personas vinculadas a éstas.

Pautas de actuación

1.1. Atención preferencial. El contacto inicial es clave, para que el proceso de atención efectiva, a una mujer víctima de violencia, se desarrolle satisfactoriamente, y para ello debe de ser de trato preferencial.

- 1.1.1. Dirigirse a la persona siempre por su nombre.
- 1.1.2. Si se encuentra afectada emocionalmente.
- 1.1.3. En los casos de situación de doble o múltiple vulnerabilidad, brindar un trato adecuado que permita identificar la convergencia de múltiples tipos de violencia para valorar las medidas apropiadas de atención e intervención.
- 1.1.4. En caso de que la persona necesite de asistencia de un intérprete o persona de apoyo, facilitar la participación de éstos.

1.2. Ambiente y expresión personal. Adecuar la atención, brindando un ambiente amigable, que transmita tranquilidad y confianza para el desarrollo de la intervención. Partiendo de una imagen personal cuidada, además de modular el tono de voz amigable.





1.3. **Identificación e información.**

- 1.3.1. Al tiempo de expresar el saludo inicial, se debe realizar la identificación de quien realiza la atención, con nombre completo y función que desempeña, ofreciendo el apoyo institucional sobre la situación que lo acerca.
- 1.3.2. Informar sobre la obligación del Estado de proporcionarle un defensor público en base al artículo 38 de la Ley N° 5777/2016, razón por la cual se ofrece la asistencia a la víctima a instancia de ésta.
- 1.3.3. Informar a la persona, de manera completa sobre el alcance que posee la intervención como representante del Ministerio de la Defensa Pública.
- 1.3.4. Informar la necesidad de contar con los datos personales de la persona que acude y los detalles de la situación, haciendo énfasis en la confidencialidad de estos datos.

1.4. **Confidencialidad.** Luego de presentarse y antes de iniciar con el relato de las circunstancias; se debe aclarar, detenidamente, la confidencialidad de la entrevista, sea presencial, sea virtual.

1.5. **El caso. Escuchar.** Indagar sobre el caso o los hechos, que motivan la asesoría o consulta, con la finalidad de identificar las expresiones de violencia o discriminación de la que son víctimas las mujeres conforme al artículo 6 de la Ley N° 5777/2016, e identificar las personas vinculadas a ellas que se encuentren en dependencia.

- **Mostrar interés.** Se debe favorecer que la otra persona hable. No mostrar acuerdo ni desacuerdo con lo expresado. Utilizar palabras neutrales. No interrumpir frecuentemente, sólo para clarificar y resumir.
- **Clarificar.** Se debe aclarar lo dicho, obtener mayor información, ayudar a ver otros puntos de vista; para ello, se debe preguntar, pedir que aclaren algo que no se ha entendido, de manera a identificar los puntos de conflicto, las necesidades que deberán ser atendidas.
- **Parafrasear.** Verificar el significado de lo expresado por la persona, demostrar que se está comprendiendo lo que pasa; para ello es bueno repetir las ideas y los hechos básicos, eliminando las subjetividades y personificaciones.
- **Reflejar.** La persona atendida debe recibir la idea de que se entienden los sentimientos, apoyar a que sea más consciente lo que siente, es decir, debe ver reflejado sus sentimientos
- **Resumir:** Realizar cortes para verificar el progreso, el avance en el relato, juntar los hechos y las ideas principales e ir resumiendo el tema. Finalmente, cerrar las ideas y asegurarse de que esté todo contemplado.



- **Lenguaje corporal.** La mirada siempre a la persona, en posición de escucha.

Al término de esta etapa se deberá tener identificada, además de las personas involucradas, los hechos alegados y las circunstancias en las que se tuvo lugar, sea ámbito familiar, ámbito comunitario o bien ámbito estatal, en los términos del Art. 3 de la Ley N° 5.777/16; pues ello definirá en parte las acciones a llevarse a cabo.

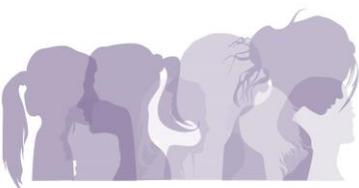
1.6. Evaluación del riesgo. Los niveles de acción diferirán, acorde a la situación planteada por el caso, debiendo realizarse un triage, según las siguientes circunstancias:

- 1.6.1. **Condición crítica.** Cuando la vida e integridad de la persona víctima de violencia se encuentra comprometida de manera directa e inminente, se dará atención y acción inmediata, aún en días u horarios inhábiles; en su caso, deberá comunicar de inmediato, por el medio que fuere, a quien corresponda tomar las acciones necesarias, debiendo corroborarse la recepción de la comunicación.
- 1.6.2. **Condición moderada.** Cuando la vida e integridad de la mujer víctima de violencia, no se encuentra en riesgo directo e inmediato, pero, por las circunstancias del caso, requiere de particular atención (ejemplo: doble o múltiple vulnerabilidad); pudiendo realizar las acciones en horario hábil.
- 1.6.3. **Condición estable.** Cuando se requiere acciones que pueden ser atendidas por los canales ordinarios y en periodo hábil.

Se deberá tener atención especial al orden de priorización en los momentos que se cuente con alta demanda del servicio y se requiera establecer un orden de prioridades para procederse a la atención.

1.7. Cierre de la Atención Primaria. Una vez comprendida la necesidad de la persona se deberá determinar las acciones a tomar, según las condiciones de priorización. De allí surgirá las acciones posibles:

- 1.7.1. **Extrajudicial.** Cuando las situaciones planteadas no ameriten ser llevadas ante los órganos jurisdiccionales, se debe ofrecer, en lo posible, una solución a su inquietud; debiendo arbitrarse los medios o bien derivar a las instancias o instituciones correspondientes.
 - Derivar a las instancias, dependencias o instituciones correspondientes, con un reporte de la orientación realizada, que contenga los datos necesarios para identificar el caso, evitar la exposición innecesaria de datos confidenciales o privados; y que incluya los antecedentes del caso para evitar la revictimización de las mujeres que alegan haber sido víctimas de violencia.



- Comunicarse con la instancia o institución a la cual se deriva, remitiendo el reporte por medio electrónico (mail, whatsapp, otros).
- Explicar de manera clara y sencilla la solución o derivación planteada.
- Si es posible realizar gestiones desde la Unidad, de manera extrajudicial, informar detalladamente los pasos a seguir (Ir a ítem 2. **ASESORÍA JURÍDICA** e ítem 4. **SEGUIMIENTO DE CASO**).

1.7.2. Judicial. Cuando las situaciones planteadas ameriten un trámite judicial.

- Explicar de manera clara y sencilla los alcances del proceso judicial que se inicia, así como las implicancias, la finalidad de cada actuación y los posibles resultados.
- Explicar de manera detallada los pasos a seguir, emitiendo un reporte de la asesoría, donde deberá constar los requerimientos (documentos u otros) que se necesitan para activar los mecanismos necesarios, que le será entregado a la persona recurrente. (Ir a ítem 2. **ASESORÍA JURÍDICA** e ítem 4. **SEGUIMIENTO DE CASO**).
- Cuando la judicialización del caso no sea de competencia especializada, deberá remitirse los antecedentes a las Unidades de Defensoría del fuero que corresponda a cada caso, en los mismos términos establecidos en el ítem 1.7.1.
- Brindar información completa sobre todas las instancias institucionales involucradas en la protección contra la violencia a efectos de prepararla, fortalecerla y potenciar sus capacidades de cara a los procesos judiciales y sus implicancias, evitando de ésta manera el ciclo de violencia que suele conllevar el abandono de la causa.
- Finalmente, preguntar si todo está comprendido y se encuentra conforme, o si tiene alguna duda.

2. **ASESORÍA JURÍDICA**

La asesoría jurídica consiste en la participación de la defensa especializada en protección integral de las mujeres contra toda forma de violencia, en los actos que requiera la persona en carácter de asistencia o acompañamiento; o bien, la confección de notas o misivas dirigidas a instituciones del ámbito comunitario o gubernamental, solicitando las medidas que correspondan, sin que esto implique la intervención del Defensor o de la Defensora Especializada en el caso concreto, es decir, éstos no suscriben las notas o misivas redactadas.



Esta intervención tiene por finalidad empoderar a las mujeres fortaleciendo su capacidad de requerir la atención debida, ante los órganos competentes.

Objetivos

- a) Asistir de manera oportuna ante cualquier instancia o institución por hechos de violencia o discriminación contra las mujeres, contempladas en las normativas vigentes.
- b) Redactar las peticiones de las medidas establecidas en la norma vigente, además de aquellas que se consideren pertinentes a cada caso en particular.
- c) Orientar a las víctimas sobre las medidas de protección y medidas cautelares que podrá solicitar en el marco del proceso para garantizar el cese de la violencia, así como también aquellas destinadas a la protección de la su integridad personal.
- d) Derivar los antecedentes del caso a las Unidades de Defensoría, en los términos del ítem 1.7.1, cuando el caso requiera la atención de otros fueros para resguardar los derechos reclamados por la persona asistida.

Pautas de actuación

Se deberán observar todas las establecidas para la **ATENCIÓN PRIMARIA Y ORIENTACIÓN**, como así también en las consideraciones del ítem 4, **SEGUIMIENTO DEL CASO**.

3. PATROCINIO LEGAL

El patrocinio legal a las mujeres víctimas de violencia o discriminación, es el medio por el cual se posibilita el acceso a la tutela efectiva de los derechos e intereses legítimos de ellas y sus dependientes, poniéndose a su disposición los medios profesionales y materiales necesarios para ello.

El acceso al mismo es de manera gratuita, quedando también exonerados de realizar el trámite del beneficio de litigar sin gastos, por imperio de la Ley N° 5.777/16; como efecto de la norma, quedan exentos de pagar los derechos judiciales debidos al Tribunal, así como de las costas que podrían sobrevenir.

Objetivos

- a) Intervenir en los procesos y diligencias, ante la petición expresa de la persona interesada, como asistencia y patrocinio legal, en los casos de supuestos hechos de violencia o discriminación contra las mujeres, en los casos de violencia doméstica,



violencia familiar o feminicidio, ante los órganos competentes, con las formalidades dispuestas por las leyes, en la instancia o etapa en que se encontrare. En caso de feminicidio, intervenir a petición de los familiares de la víctima.

- b) Informarse sobre la calificación de riesgo que posee la persona asistida, con base en el formulario de evaluación de la Policía Nacional y del Ministerio Público y en todo momento adecuar su intervención judicial a la salvaguarda de la víctima de violencia.
- c) Realizar y diligenciar las solicitudes que se consideren pertinentes para la investigación de la causa con la finalidad de aportar elementos que sumen al proceso. Ello incluye las actuaciones dispuestas en la legislación procesal vigente, Ley N° 1286/1998 “Código Procesal Penal”; así como lo señalado en el artículo 4 de la Ley N° 4423/2011 sobre el deber de colaboración de otras instituciones a los efectos de reunir elementos que sumen a la investigación en la que se interviene.

Pautas de actuación

Se deberán observar todas las establecidas para la **ATENCIÓN PRIMARIA Y ORIENTACIÓN**, como así también en las consideraciones del ítem 4, **SEGUIMIENTO DEL CASO**.

4. SEGUIMIENTO DEL CASO

El seguimiento del caso, aplicable de manera transversal en todos los niveles de intervención, consiste en el análisis y la recopilación, de modo sistemático, de toda información relativa a las circunstancias planteadas por las personas que han acudido al servicio, en la medida que se van desarrollando las acciones propuestas.

Este nivel de intervención tiene por finalidad mejorar la eficacia y efectividad de las decisiones adoptadas, manteniendo informada a las personas directa e indirectamente vinculadas al caso.

Objetivos

- a) Acercar al sistema de justicia y acompañar a las víctimas durante los procesos de competencia del Ministerio de la Defensa Pública, realizando un seguimiento del caso.
- b) Facilitar la atención especializada a las mujeres que han sido víctimas de violencia y adoptar medidas particulares para aquellas que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad.
- c) Establecer las comunicaciones y derivaciones adecuadas en los casos en que se identifique la necesidad de múltiples fueros y de la intervención de otros auxiliares



de la justicia, para garantizar el resguardo de las mujeres que se encuentren en una situación de violencia.

Pautas de actuación

4.1. Situaciones de crisis. Las situaciones de crisis son normalmente muy inciertas. Por tanto, las acciones de seguimiento deberían ser sensibles a las circunstancias cambiantes, incorporando en todo momento la perspectiva de género.

4.2. Información de la intervención. Informar de manera completa a la persona, sobre la naturaleza, los fines y el alcance que posee la intervención como representante del MDP.

4.3. Información sobre el proceso. Informar de manera completa a la persona asistida sobre la finalidad de las medidas de protección, de los efectos y de los posibles resultados.

4.4. Medidas adicionales y apoyo multidisciplinario. Tomar todas las medidas adicionales necesarias para que los procesos de seguimiento incluyan o contemplen las circunstancias cambiantes. En este sentido se deberá recurrir al equipo multidisciplinario: psicología, psiquiatría, trabajo social, medicina, y otros que se requieran; a los efectos de considerar el parecer técnico correspondiente, cuando fuere necesario.

4.5. Triangulación de información. Se deberá realizar una revisión triangular de la información recabada: de las entrevistas, las visitas o informes de campo; y los documentos o instancias consultadas, con la finalidad de prevenir cualquier sesgo, preservando así la credibilidad de las personas asistidas. Para el efecto, los defensores y las defensoras podrán dirigirse a cualquier persona, autoridad o funcionario público, solicitando informes o medidas en interés de su asistida.

4.6. Víctimas. En el caso de identificar que las supuestas víctimas son niñas y adolescentes; o, si del relato surgen otras víctimas niñas y adolescentes, remitir los antecedentes del caso a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia. La derivación debe realizarse en los términos del apartado 1.7.1.

4.7. Impulsos procesales. Obtenida la resolución judicial que establece la o las medidas de protección, urgir al Juzgado de Paz interviniente su notificación y diligenciamiento inmediato a la Policía Nacional u otra institución. En los casos en que por horario de atención de los Juzgados de Paz no se alcance a obtener la medida de protección, remitir la solicitud a la división de atención permanente del Poder Judicial en las circunstancias en que se pueda utilizar esta vía. Urgir.

4.8. Acompañamiento. Acompañar en las audiencias que le sean notificadas a las personas asistidas.

4.9. Medidas de protección. Realizar seguimiento a las medidas de protección conforme al artículo 45 de la Ley N° 5.777/16, prestando atención a los plazos fijados



por la legislación de forma, monitoreando durante todo el proceso el restablecimiento integral de la persona asistida.

4.10. Recursos y apelaciones. Recurrir a todos los mecanismos disponibles para ejercer el doble control judicial de las actuaciones respecto a las medidas de protección u otras circunstancias que hacen al restablecimiento integral de la persona asistida.

4.11. Convergencia de situaciones. Identificar y valorar en cada caso la convergencia de situaciones que deparen la derivación de las personas para la intervención de otros fueros o instancias (laboral, niñez y adolescencia, civil, contencioso administrativo) y realizar la orientación y remisión correspondiente para su atención.

4.12. Cooperación. Cooperar con las demás instancias institucionales que tomen intervención en el proceso.



VIII.

ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN

Para el cumplimiento de su ministerio, el Defensor Público Especializado en la Ley N° 5777/16, tiene las siguientes funciones y atribuciones:

1. ANTE LA COMUNIDAD

- 1.1. Promueve la difusión masiva de información sobre los derechos humanos de las mujeres y las vías para hacerlos efectivos.
- 1.2. Presenta los mecanismos de protección disponibles para las mujeres en potencial riesgo de sufrir violencia y las formas de acceder a ellos.
- 1.3. Ofrece el servicio de asesoría y asistencia legal gratuita disponibles para las mujeres víctimas de violencia y discriminación; y, los demás mecanismos de atención en estas materias.

2. ANTE LA POLICÍA NACIONAL

- 2.1. Presenta en forma inmediata las denuncias sobre hechos de violencia, a fin de garantizar la integridad física de la víctima y sus dependientes.
- 2.2. Solicita la remisión del caso, al Juzgado de Paz y al Ministerio Público, con los informes correspondientes, como así también, cuando existan denuncias anteriores formuladas contra la misma persona agresora, el informe detallado de éstas.
- 2.3. Requiere la protección efectiva en el traslado de la mujer agredida y a la persona denunciante de la violencia.
- 2.4. Solicita el seguimiento de las medidas de protección dictadas por los órganos judiciales, mediante visitas domiciliarias u otras verificaciones adecuadas.

3. ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO

- 3.1. Presta asesoría, asistencia y patrocinio legal a las mujeres víctimas de violencia, que solicitan de manera voluntaria, ante el Ministerio Público.
- 3.2. Presenta los antecedentes de la denuncia de violencia contra la mujer realizada ante la Policía Nacional, o en su caso, presenta la denuncia directamente en esta instancia.
- 3.3. Da cuenta de la existencia de trámites judiciales ante el Juzgado de Paz e insta el procedimiento fiscal para la remisión de la causa ante el Juzgado Penal.





4. ANTE EL JUZGADO DE PAZ

4.1. Presta asesoría, asistencia y patrocinio legal a las mujeres que solicitan de manera voluntaria, sin necesidad de solicitar el beneficio de litigar sin gastos.

4.2. Interviene de manera oportuna ante cualquier instancia del procedimiento con patrocinio legal a la víctima y solicitar las medidas de protección establecidas en la legislación vigente sobre el tema (Ley N° 1.600/2000 y Art. 43 de la Ley N° 5.777/2016), además de aquellas que se consideren pertinentes a cada caso particular, conforme a los tipos de violencia sufridos por la persona asistida.

4.3. Arbitra los medios jurídicos necesarios para hacer efectivas las medidas de protección dictadas por el Juzgado de Paz, en su caso, urgir la notificación de la resolución que las dispone, tanto a la Comandancia de la Policía Nacional, como a la Comisaría que corresponda.

4.4. En los casos en que, por cuestiones de horario de atención de los Juzgados de Paz de la localidad de la víctima, no se pueda obtener la medida de protección, remite la solicitud a la división de atención permanente del Poder Judicial para la designación inmediata del Juzgado de Paz de turno.

4.5. Presta asistencia jurídica y acompañamiento en las audiencias de fijación de medidas de protección, a la mujer a quien se asiste o representa.

4.6. Realiza seguimiento a la implementación de las medidas de protección conforme al artículo 45 de la Ley 5777/2016, prestando atención a los plazos fijados por la legislación de forma, monitorizando durante todo el proceso el restablecimiento de la integridad física, psicológica, sexual, patrimonial y económica de la persona asistida o representada.

5. ANTE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA NIÑAS Y ADOLESCENTES MUJERES

5.1. En el caso de violencia contra niñas y adolescentes mujeres, deriva inmediatamente el caso a la Defensoría de la Niñez y la Adolescencia.

5.2. De acuerdo a la urgencia y gravedad del caso, solicita al Juzgado de Paz las medidas comprendidas en la Ley 5777/16 o cualquiera de las medidas de protección urgentes previstas en el Código de la Niñez y la Adolescencia. Luego, solicita la remisión de las actuaciones al Juzgado de la Niñez y la Adolescencia (dentro de las cuarenta y ocho horas, conforme lo establece la citada ley). Posteriormente, remite los antecedentes a la Defensoría de la Niñez y la Adolescencia para su intervención y seguimiento.





6. ANTE EL JUZGADO PENAL

- 6.1. Asesora, asiste y patrocina en los casos en que se investiguen hechos punibles contra las mujeres, en los casos de violencia familiar, violencia sexual y feminicidio, en carácter de querellante adhesivo.**
- 6.2. Informa y orienta a las víctimas sobre cada etapa del proceso penal y las implicancias del mismo.**
- 6.3. Se informa sobre la calificación de riesgo que posee la persona asistida, con base en el formulario de evaluación de la Policía Nacional y del Ministerio Público y en todo momento adecua su intervención judicial a la salvaguarda de la víctima de violencia.**
- 6.4. Orienta a las víctimas sobre las medidas de protección y medidas cautelares que podrán ser solicitadas en el marco del proceso penal.**
- 6.5. Solicita las medidas de protección y medidas cautelares para garantizar el cese de la violencia y la protección de la integridad de la mujer asistida.**
- 6.6. Solicita y diligencia los informes que considere pertinentes para la investigación de la causa, con la finalidad de aportar elementos que fortalezcan los argumentos que fundamentan la denuncia. Y para ello, se dirige a cualquier persona, autoridad o funcionario público, en virtud a lo provisto en la Ley N° 1286/1998 “Código Procesal Penal”; así como lo señalado en el artículo 4 de la Ley N° 4423/2011 sobre el deber de colaboración de otras instituciones a los efectos de reunir elementos que sumen a la investigación en la que se interviene.**
- 6.7. Realiza el seguimiento a la implementación de las medidas de protección y medidas cautelares otorgadas para corroborar el restablecimiento de la integridad personal de la persona asistida.**
- 6.8. Colabora con los demás intervinientes en la causa, a favor de su asistida o representada.**



IX.

INSTANCIA TÉCNICA INSTITUCIONAL

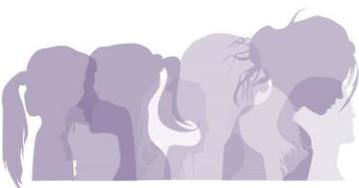
La OFICINA TÉCNICA DE APOYO A LA DEFENSA ESPECIALIZADA EN LA PROTECCIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES se instala a partir de la necesidad de crear una infraestructura básica como punto de partida para la implantación de la estrategia de transversalidad de género y de protección integral de las mujeres víctimas de violencia o discriminación, como política institucional; asesorando técnicamente a las diversas áreas o dependencias del MDP.

Esta Oficina es la encargada de promover de forma planificada la integración de los esfuerzos y oportunidades institucionales respecto al servicio prestado por las Unidades de Defensa Especializadas en la Ley N° 5.777/16, lo cual requiere actuación sistemática e integral.

Funciones

Con el fin de coadyuvar con el fortalecimiento y monitoreo de la labor del Ministerio de la Defensa Pública en el referido ámbito, se establecerá esta instancia interna con las siguientes funciones:

1. Proponer medidas de mejoramiento de las actuaciones institucionales de protección integral a las mujeres contra toda forma de violencia o discriminación, con base en hallazgos provenientes de estudios con rigor técnico.
2. Recolectar y sistematizar los datos relativos a las Unidades de Defensa Especializadas en la Ley N° 5.777/16.
3. Proponer los ajustes pertinentes para el mejoramiento estratégico, táctico y operativo de los servicios prestados en las Unidades de Defensa Especializadas en la Ley N° 5.777/16; y, en la Oficina del MDP en el Centro de Atención Integral “Ciudad Mujer – Ñande Kerayvoty Renda”.
4. Dictaminar sobre propuestas de mejoramiento en los servicios del MDP y en el Sistema de Justicia.
5. Elaborar informes periódicos relativos al servicio prestado por el MDP en materia de protección integral a las mujeres víctimas de violencia.
6. Establecer los mecanismos y lineamientos para la sistematización de datos e informaciones para su posterior remisión de informes para el Sistema Unificado y Concentrado de Registro, de manera a dar cumplimiento efectivo a lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley N° 5.777/2016.
7. Aquellas que fueran necesarias para el cumplimiento de sus fines.



Facultades

Para el cumplimiento de sus funciones, la Oficina Técnica, tendrá las siguientes facultades:

1. Acceder a toda información estadística pública referida a la problemática de género.
2. Solicitar la colaboración de todas las instancias internas institucionales; y de otras instituciones, a través de los puntos focales, que estarán obligadas a suministrar toda la información requerida, en el marco del cumplimiento de sus funciones.
3. Coordinar ejes de acción para el análisis y seguimiento de las acciones emprendidas.

Integración

La Oficina Técnica será conducida por un/una Coordinador/a, que será designado/a por la máxima instancia institucional. Asimismo, deberá estar integrada por:

1. Dos (2) representantes de las defensoras y defensores especializados en la Ley N° 5.777/2016.
2. Dos (2) representantes del MDP designados por la Defensoría General, uno de los cuales actuará como representante institucional ante la Mesa Interinstitucional de Prevención de la Violencia contra la Mujer (PREVIN) en cumplimiento del artículo 27 de la Ley N° 5777/2016. A tal efecto se le proveerá de todos los antecedentes de la actuación del MDP ante esta instancia.
3. Un (1) representante de la oficina del MDP en Ciudad Mujer.

Se podrán conformar Comisiones de trabajo de acuerdo con los temas y actividades que surgieran.



X.

REGISTROS Y REPORTES DEBIDOS

El sistema de registros y reportes se constituye en el medio por el cual se hace consta la evidencia de la ocurrencia de los servicios prestados por las Unidades de Defensa Especializada en la Ley N° 5.777/16.

Los defensores y las defensoras afectadas a dichas unidades, deben dejar constancias de las solicitudes de asesoramientos, asistencias y patrocinios, como así también del motivo por el cual se ha dejado de prestar el servicio a la usuaria, dejando ello asentando en el formulario de registro del caso.

El acceso a los datos se dará conforme a la normativa estatal de acceso a la información pública. En este sentido, se prestará especial cuidado con abstenerse de proporcionar información sensible, privada o que pueda afectar en la re-victimización de la persona.

25

1. SISTEMAS DE REGISTROS EN LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS EN LA LEY N° 5.777/16

1.1. **Ficha del caso:** En ella se registran los datos personales de la persona asistida, así como toda información necesaria para brindar una orientación y atención efectiva. La misma se completará de acuerdo con los niveles de intervención que se tenga en el caso.

1.1.1. **Atención primaria y orientación:** Los datos básicos requeridos, desde el primer contacto son:

- **Datos de identificación de la persona asistida:** nombres, apellidos, lugar y fecha de nacimiento, número de documento de identidad civil, domicilio, teléfono, correo electrónico, edad, estado civil, nacionalidad, profesión, número de personas dependientes (con detalle del número de hijos o hijas, si se trata de personas mayores u otras especificaciones relevantes), condiciones de vulnerabilidades en que se encuentre, necesidad de intérprete o de alguna persona de apoyo, tipo de vínculo de la víctima con el supuesto agresor, dependencia de la persona asistida con el supuesto agresor.
- **Datos del agresor,** con la información que al momento se logre obtener, como ser: nombres, apellidos, lugar y fecha de nacimiento, número de documento de identidad civil, domicilio, lugar de trabajo si tuviese, teléfono, correo electrónico, si cuenta con antecedentes



- penales, si es consumidor de sustancias estupefacientes o alcohol, y si dispone de armas de fuego o armas blancas, etc.
- **Datos de las instancias o instituciones:** desde la cual la persona asiste para la atención: Juzgado de Paz, Policía Nacional, Ministerio Público u otras dependencias del MDP; y, en su caso, a las cuales se le deriva.
 - **Datos del hecho:** breve relato de los hechos o actos de violencia denunciados, con detalle del lugar, fecha y hora de su acaecimiento y la conducta ejercida por el supuesto agresor, así como otras circunstancias y personas involucradas, tipo de violencia que la persona asistida alega sufrir, con detalle de si se identifican otros tipos de violencia, verificación de si el o los hechos de violencia alegados alcanzan a las personas dependientes de manera directa o indirecta y consignación de tal circunstancia, con el tipo de violencia perpetrada. Etapa del proceso en que se toma intervención para asistir a la persona, con detalle de los datos sobre la denuncia realizada y los que se posean relacionados a la causa. En caso de asistencia médica recibida: fecha y nombre del hospital o centro y, si fuese posible, nombre y matrícula del profesional que realizó la asistencia.
 - **Datos de la consulta:** motivo de la consulta, tiempo de la consulta; respuesta otorgada a la persona, detallar si la consulta fue derivada con sus todos los datos, fecha y hora de la primera atención realizada, registrar si la persona asistida ha acudido o no a Ciudad Mujer.

Esta instancia no requiere de la formación del Cuadernillo del Caso, salvo ya se considere la perspectiva de intervención en el caso. Las fichas del caso, siempre que no avance el nivel de intervención, se mantendrán archivadas en biblioratos, por orden cronológico.

- 1.1.2. **Asesoría jurídica:** Teniendo en cuenta el tipo de acompañamiento que se está llevando a cabo, se registrará todo lo realizado y actuado en el caso en detalle, notas y misivas redactadas, destinatarios y motivos, en su caso, constancias de la remisión, fecha y hora. Este nivel de intervención requiere la formación del Cuadernillo del Caso, donde se irán agregando los documentos.
- 1.1.3. **Patrocinio legal:** una vez intervenida la causa, el/a Defensor/a deberá registrar: datos del expediente (caratula, número, año) datos del juzgado (juzgado, localidad, nombre del juez, nombre del actuario), datos de la fiscalía (número de unidad, localidad, nombre del fiscal, nombre del asistente fiscal, etc.), datos de la contraparte (nombre, domicilio, números



de contactos, abogados intervinientes, etc.). Este nivel de intervención requiere la formación del Cuadernillo del Caso, donde se irán agregando los documentos.

1.2 Cuadernillo del Caso: Es el contenedor de la ficha del caso y todos los documentos referentes al mismo. Constituye una herramienta de anotaciones de las actuaciones procesales llevadas a cabo por la Unidad de Defensoría Especializada; y deberá contar de las siguientes partes:

1.2.1 Carátula: en el mismo debe encontrarse, de manera visible e inequívoca, los datos básicos de la beneficiaria del sistema cuya información contiene el Cuadernillo del Caso.

1.2.2 Ficha del caso: Detallado en el ítem 1.1.

1.2.3 Planilla del estado del proceso: es la planilla de registro de seguimiento de casos donde se anotan los datos del juicio tales como: fechas y tipos de actuaciones procesales o extraprocesales llevadas a cabo por la Defensoría Especializada, así como los resultados obtenidos ante los entes u órganos jurisdiccionales. Esta planilla debe actualizarse de manera permanente.

1.2.4 Documentos varios: serán adheridos al cuadernillo todos los documentos que hacen relación a las asistidas y a los juicios tramitados a favor de ellas.

1.3 Registro de consultas/visitas: (libro o cuaderno): se registran las consultas realizadas por los usuarios/a, sea en forma presencial, telemática, vía mensajería o por video llamadas. Se anotará: Fecha y hora de la consulta, Nombre de la persona que realiza la consulta, manifestaciones vertidas por la persona, y breve relato de lo respondido, número de contacto (que, si bien ya se tendría registrado en la ficha del caso, se debe actualizar en cada oportunidad).

1.4 Calendario de actividades en un mural: Cada Unidad de Defensoría debe contar con un mural donde pueda anotar o registrar un recordatorio de actos procesales con plazos perentorios. Se colocarán carteles recordatorios de: audiencias y constituciones, cómputo de plazos para presentación de escritos, cómputo de plazos para presentación de informes y otros datos relevantes.

1.5 Agenda de audiencias: (manual y sistema electrónico de audiencias): Cada Unidad de Defensoría debe contar con un registro de las Audiencias y Constituciones: se anotan los días y horas de las audiencias, la carátula, juzgado y secretaría, lugar de la audiencia o constitución y tipo de audiencia a ser desarrollada.

2. INFORMES

2.1. Institucionales. Se estará a los informes requeridos desde las instancias autorizadas.



2.2. **Otros entes u organismos, públicos o privados.** Se estará a las disposiciones de acceso a la información pública. No obstante, caso se requiera datos más precisos, se analizará el caso de manera puntual, a través de las instancias correspondientes.

3. PAUTAS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

3.1. **Sistematización de la información.** El MDP realizará la sistematización de la información institucional referida a la atención a mujeres víctimas de violencia o discriminación. La información estadística tendrá carácter público, debiendo ser solicitada en las formas que estipulan las leyes en la materia.

3.2. **La información de supuestos agresores** será susceptible de consulta sólo en los casos de conocimiento de las medidas cautelares y de protección a la que están sujetos o que hayan incumplido, para la toma de decisiones referentes a violación de medidas de protección y cautelares o conductas reincidentes u otras circunstancias relevantes.

3.3. Evitar situaciones que supongan una re-victimización de la persona asistida.



XI.

SISTEMA DE MONITOREO Y DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO

Acciones necesarias

1. Con cooperación de la instancia institucional responsable del fortalecimiento institucional para la atención de casos de violencia en el ámbito del MDP, se realizará una revisión periódica de los datos estadísticos que se posee sobre el tipo de servicio desplegado.

2. Se diseñarán indicadores que puedan medir el avance o retroceso de los servicios prestados (judiciales y extrajudiciales) conforme a la escala de intervención del MDP. En tal sentido, se establecerán indicadores básicos sobre:

- Difusión a escala institucional: Alcance de publicación y conocimiento de las pautas para orientación y asistencia primaria sobre casos de violencia hacia las mujeres.
- Difusión de los servicios del MDP para casos de violencia hacia las mujeres.
- Casos consultados.
- Tipo de información provista.
- Casos de violencia atendidos.
- Tipos de violencia que se interviene: cantidades en cada una.
- Obstáculos para la intervención oportuna y eficaz.
- Número de denuncias sobre casos de violencia.
- Tipos de actuaciones judiciales realizadas: medidas de protección solicitadas y obtenidas; medidas cautelares solicitadas y obtenidas.
- Efectividad de las intervenciones realizadas.
- Circunscripciones con índices más elevados de demanda de asistencia del MDP.
- Casos remitidos a los demás fueros: cantidad por fuero.
- Número de casos de desistimiento o abandono de la acción judicial.
- Número de casos derivados a otras instancias públicas para su atención integral: casos en los que se deriva con mayor asiduidad.
- Número de casos que han concluido o se han cerrado: principales motivos, finalización de los plazos y cese de la situación de violencia.
- Obstáculos encontrados en el marco de las intervenciones judiciales del MDP.
- Toda otra información necesaria a criterio de la Defensoría General.

3. Se implementarán mecanismos y herramientas recomendados e implementados para el fortalecimiento institucional.

4. Se propondrán unas pautas de atención para mejorar el servicio del MDP en orden a lo dispuesto por la Ley N° 5777/2016.



