

COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL
SISTEMA DE SEGURIDAD PUBLICA

SEGURIDAD CIUDADANA Y
EDUCACIÓN

DICIEMBRE
2015



INDICE

INTRODUCCIÓN Y ALCANCE	4
SEGURIDAD PÚBLICA Y SEGURIDAD CIUDADANA	4
PERSPECTIVAS DE SEGURIDAD CIUDADANA.....	9
PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA INTEGRAL DE SEGURIDAD PÚBLICA Y CIUDADANA.....	15
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	22
SEGUIMIENTO A LA SEGURIDAD CIUDADANA.....	26
CONCLUSIONES.....	27
RECOMENDACIONES	29
GUÍA DE CONCEPTOS DE SEGURIDAD.....	36
BULLYING / CYBERBULLYING	36
DEFINICION	36
CARACTERISTICAS.....	36
MARCO NORMATIVO	39
ABUSO SEXUAL	41
DEFINICION:	41
CARACTERÍSTICAS.....	41
ASPECTO NORMATIVO.....	44
MALTRATO INFANTIL.....	45
DEFINICIÓN:	45
CARACTERÍSTICAS:.....	45

ASPECTO NORMATIVO:.....	50
GROOMING	51
DEFINICION:	51
CARACTERISTICAS:.....	51
ASPECTO NORMATIVO:.....	53
MOBBING, (ACOSO LABORAL).	54
DEFINICION:	54
CARACTERISTICAS:.....	55
ASPECTO NORMATIVO:.....	57
VIOLENCIA DE GÉNERO	58
DEFINICION:	58
CARACTERISTICAS:.....	58
ASPECTO NORMATIVO:.....	61
PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SEGURIDAD CIUDADANA	64
VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCIÓN FAMILIAR	69
BOTON ANTIPÁNICO	71
PROGRAMA HOGARES Y CENTROS INTEGRALES DE LA MUJER	73
ASISTENCIA AL MALTRATO INFANTIL	75
ASISTENCIA A HOMBRES VIOLENTOS	77
PROGRAMA NOVIAZGOS VIOLENTOS.....	79
ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD SEXUAL	81
DIRECCIÓN DE REGISTRO DE CHICOS PERDIDOS.....	82

CENTRO DE ORIENTACIÓN DE PERSONAS (COP)	84
REGISTRO DE PERSONAS DESAPARECIDAS	85
POLICIA METROPOLITANA	86
FOROS DE SEGURIDAD PUBLICA	89
PROGRAMA JUSTICIA Y VOLUNTAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES	90
MOBBING LABORAL	91
MEDIACIÓN COMUNITARIA.....	92
INCLUSION SOCIAL: PORTALES INCLUSIVOS	94
CIUDAD SIN VIOLENCIA	95
SENDEROS SEGUROS	96
CUERPO DE AGENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR	97
JUSTICIA EN LAS ESCUELAS	98
LINEA 102: la línea de los Chicos y las Chicas.	100
TALLERES ESCOLARES	101
DEFENSORÍAS ZONALES.....	103





INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

Motivados por el incremento de conflictos referentes a Seguridad Ciudadana, el Comité de Seguimiento del Sistema de la Seguridad Pública ha convocado al Ministerio Público Fiscal y al Ministerio de Educación, todos ellos de la Jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los fines de trabajar conjuntamente en la elaboración del presente trabajo, denominado “Seguridad Ciudadana y Educación”.

El objetivo del trabajo es ofrecer a la comunidad educativa un marco conceptual para el tratamiento de temas vinculados a la Seguridad Ciudadana en el ámbito escolar, y a su vez, brindar una referencia normativa e información sobre los programas e iniciativas del estado para dar respuesta a dichos temas.

En cuanto al alcance del trabajo realizado, en esta primera instancia incluimos una de guía de conceptos y/o referencias asociadas con circunstancias y elementos endógenos a la comunidad educativa integrada por niños, niñas y/o adolescentes del sistema educativo en sus distintas etapas, educadores, docentes y directivos, y padres de los primeros, identificando un primer círculo o núcleo de la problemática que podrían afectar la vida y actividad de esos grupos.-

Tal guía servirá a los propósitos de difusión, conocimiento, enseñanza y concientización de la totalidad de los grupos identificados, para, a partir de ello, propender a institucionalizar la participación de la totalidad de los actores en las referidas problemáticas.-

Igualmente, se elabora propuesta de acciones para el año 2016, recomendando la interacción de las distintas jurisdicciones.-

SEGURIDAD PÚBLICA Y SEGURIDAD CIUDADANA

Los conceptos de seguridad pública y seguridad ciudadana suelen utilizarse indistintamente, como sinónimos. Sin embargo, existen diferencias que conviene tener presente.-

Siguiendo en este trabajo los lineamientos rectores trazados por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en el Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos, de fecha

31 de diciembre de 2009 (http://www.unicef.org/honduras/Seguridad_ciudadana_DDHH.pdf), podemos señalar que, ambos conceptos poseen aspectos comunes y diferencias.-

Los aspectos comunes se sintetizan en que ambas comprenden la seguridad de las personas y los bienes; están claramente definidas dentro de los márgenes de la soberanía de un Estado y en el marco de las leyes; pretenden crear las condiciones para que los individuos se encuentren libres de riesgo y daño; proveen el respeto y resguardo de los derechos y garantías individuales.-

En cuanto a las diferencias son relativas al contexto en que son utilizadas. En ese sentido, la palabra pública se utiliza preferentemente para el ámbito de las políticas sectoriales, poniendo énfasis en la responsabilidad que le cabe al Estado en la relación gobernantes/gobernados y en una clara delimitación respecto de lo que es privado para proteger la libertad de las personas. Por el contrario, con la palabra ciudadana se subraya la corresponsabilidad de la seguridad entre ciudadanos y Estado, prioritariamente en el aspecto de la participación.-

Tradicionalmente, la seguridad pública estuvo asociada con la idea orientada a preservar o restaurar la tranquilidad puesta en tela de juicio por los distintos actores sociales. La seguridad del Estado estaba ubicada delante de la seguridad de las personas que eran consideradas como un medio para alcanzar determinadas metas, entre ellas, el orden público.-

El concepto de seguridad ciudadana, por el contrario, enfoca su prioridad en la seguridad de las personas, en la convivencia pacífica de los ciudadanos entre sí. Considera a las personas como seres sociales y comunitarios, así como destinatarios principales de las políticas de seguridad. Las personas son colocadas en el centro de la definición y la instrumentación de la seguridad. La seguridad es un instrumento para alcanzar la plena vigencia de todos los derechos humanos que tienen los ciudadanos.-

Una política de seguridad que parta del ciudadano buscará que la actuación policial contribuya también a la vigencia de los derechos y que responda a las necesidades concretas de las comunidades y atienda a sus particularidades, guardando proximidad respecto de ellas. En el caso concreto de los agentes encargados de la seguridad, su marco de actuación será la “protección integral de los derechos humanos”.-

Los derechos humanos constituyen un límite para la actuación policial, pero también son la partitura de la misma: la policía está para garantizar el ejercicio de los derechos. Garantizar la

seguridad a los ciudadanos es una de las funciones principales del Estado. Una función que debe cumplimentarse no sólo a través de la policía.-

La seguridad es un servicio que debe prestar el Estado. Esa prestación, en un régimen democrático, tiene como referentes la Constitución Nacional y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La seguridad de los ciudadanos significa garantizar un contexto pacífico para el desenvolvimiento de la vida social en el que se respeten también la integridad física de las personas y los derechos de los individuos y sus bienes, así como el resarcimiento del daño para las víctimas de delitos, incluso la seguridad física y los bienes de aquellos que cometen delitos.

Garantizar la vigencia de todos los derechos, desde una perspectiva integral que incluya tanto los derechos civiles y políticos, como los derechos económicos, sociales y culturales, supone - además- practicar una política pública de seguridad integral.-

La seguridad ciudadana debe ser concebida como una política pública, entendiendo por ésta los lineamientos o cursos de acción que definen las autoridades de los Estados para alcanzar un objetivo determinado, y que contribuyen a crear o a transformar las condiciones en que se desarrollan las actividades de los individuos o grupos que integran la sociedad, resguardando los derechos humanos.-

Una política pública es, por tanto, un instrumento de planificación, que permite la racionalización de los recursos disponibles, en un marco de permanente participación de los actores sociales involucrados.

Conviene, entonces, referirse al concepto de seguridad ciudadana, toda vez que se busca preservar a todos los ciudadanos, garantizando el ejercicio de sus derechos y de su libertad. El enfoque de la seguridad ciudadana prioriza la seguridad de las personas, es decir que ellas son receptoras de las políticas de seguridad. Pero, además, asigna a los ciudadanos el papel de actores sociales y comunitarios. O sea que son referenciados a la vez como los receptores y protagonistas del diseño, la planificación y la instrumentación de las políticas de seguridad. Se trata de proteger a los ciudadanos frente al Estado en esa sociedad.-

Por seguridad ciudadana se entiende el derecho de todo ciudadano a vivir libre de todas las formas de violencia y delincuencia. El término, que ha sido refrendado por la Organización de los Estados Americanos (OEA) y la Comisión Interamericana de

Derechos Humanos, sitúa al individuo, más que al Estado, como eje de los asuntos de seguridad.-

El derecho a la seguridad frente al delito o a la violencia interpersonal o social, puede entenderse que surge de la obligación del Estado de garantizar la seguridad de la persona, en los términos del artículo 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”; del artículo 1 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre: “Todo ser humano tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”; del artículo 7 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos: “Toda persona tiene el derecho a la libertad y a la seguridad personales”; y del artículo 9 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos: “Todo individuo tiene derecho a la libertad y a la seguridad personales”.

No obstante, la base de las obligaciones exigibles al Estado se encuentra en un plexo normativo que exige la garantía de derechos particularmente afectados por conductas violentas o delictivas, cuya prevención y control es el objetivo de las políticas sobre seguridad ciudadana. Concretamente, este cúmulo de derechos está integrado por el derecho a la vida; el derecho a la integridad física; el derecho a la libertad; el derecho a las garantías procesales y el derecho al uso pacífico de los bienes.

Desde la perspectiva de los derechos humanos, cuando en la actualidad hablamos de seguridad no podemos limitarnos a la lucha contra la delincuencia, sino que estamos hablando de cómo crear un ambiente propicio y adecuado para la convivencia pacífica de las personas. Por ello, el concepto de seguridad debe poner mayor énfasis en el desarrollo de las labores de prevención y control de los factores que generan violencia e inseguridad, que en tareas meramente represivas o reactivas ante hechos consumados.-

Así entonces, el concepto de seguridad ciudadana es el más adecuado para el abordaje de los problemas de criminalidad y violencia desde una perspectiva de derechos humanos, en lugar de los conceptos de “seguridad pública”, “seguridad humana”, “seguridad interior” u “orden público”.

Por ello, el concepto de seguridad ciudadana como política pública debe reunir las siguientes características: (1) integral (por abarcar sistemáticamente los derechos humanos en su conjunto); (2) intersectorial (por comprometer acciones, planes y presupuestos de diferentes actores estatales); (3) participativa (por la intervención permanente de la población involucrada y

por favorecer la democratización de la sociedad); (4) universal (por su cobertura sin exclusiones ni discriminaciones de ningún tipo); y (5) intergubernamental (por comprometer entidades de los gobiernos centrales y locales).-

Este concepto de política pública no puede comprenderse cabalmente sin una referencia concreta a los derechos humanos. En este sentido, la referencia al enfoque de derechos en las políticas públicas debe ser entendido en dos dimensiones, diferentes pero complementarias: por una parte, los estándares y principios de derechos humanos aportan una guía u hoja de ruta para el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas; y, por otra parte, y a la vez, el Estado debe desarrollar políticas públicas que tengan como objetivo la realización de estos derechos.-

Por otro lado, y como política de prevención, debe promover, como objetivo central, enfrentar los factores que posibilitan la reproducción de la violencia en el espacio local. En ese sentido, se deben incorporar medidas para reducir el consumo de alcohol y limitar y regularizar el porte de armas por particulares. Asimismo, debe contener y/o abarcar esfuerzos para el rediseño urbano, la generación y mantenimiento de espacios públicos amigables y los sistemas de transporte. También debe hacerse expresa mención a la creación de bolsas de trabajo en las zonas de mayor violencia.-

En el plano institucional, los programas deben apostar a destacar la profesionalización de la policía y la implementación de programas para mejorar la relación entre la policía y las comunidades locales. Igualmente, experiencias que han tenido efectos positivos a partir de una gestión de la seguridad basada en una adecuada información sobre la realidad objetiva y subjetiva de la violencia y la delincuencia, incorporando sistemas de construcción de indicadores, recolección de datos, y trabajo a partir de mapas georeferenciados, y todo otro elemento tecnológico, para un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales de las instituciones del sistema de seguridad ciudadana.-

En el mismo sentido, deben reforzarse y complementarse programas dirigidos a trabajar sobre los factores posibilitadores de la violencia y el delito en espacios concretos, como es el caso de los que impulsan técnicas de resolución no violenta de conflictos en los centros educativos; programas de desarrollo infantil temprano y de apoyo para las familias con niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situaciones de mayor vulnerabilidad ante el delito o la violencia.-

Por su parte, desde el punto de vista de la prevención terciaria, debe hacerse expresa mención al trabajo con personas jóvenes que ya han cometido delitos, mediante programas de penas alternativas a la prisión, que hagan efectiva la responsabilidad del victimario, en dirección de la debida compensación, mediante la reparación a la víctima o el trabajo comunitario, de los daños generados por su comportamiento ilícito.-

Debe trabajarse, de igual manera, en el resaltado de obligaciones positivas asumidas por el Estado en el sentido que se generen las condiciones para que la política pública sobre seguridad ciudadana contemple prioritariamente el funcionamiento de una estructura institucional eficiente, que garantice a la población el efectivo ejercicio de los derechos humanos relacionados con la prevención y el control de la violencia y el delito.-

En este aspecto, debe trabajarse fundamentalmente en el fortalecimiento de la adecuada gestión estatal especialmente, en las siguientes áreas temáticas: (1) la atención a las víctimas de la violencia y el delito; (2) la gobernabilidad de la seguridad ciudadana; (3) la profesionalización y modernización de las fuerzas policiales; (4) la intervención de los diversos sectores y/o actores sociales en tareas de seguridad ciudadana; (5) tipo de políticas en aplicación, así como análisis de aquellas exitosas, y metodologías utilizadas para medir su efectividad, aspectos positivos que contienen y aspectos deficitarios que requieren solución.-

PERSPECTIVAS DE SEGURIDAD CIUDADANA

Desde diferentes perspectivas, se tiende a asociar el crecimiento de la pobreza en la última década con el aumento de la violencia, la delincuencia y la inseguridad en las ciudades. En particular los jóvenes han sido frecuentemente asociados con los índices de incremento del delito, muchas veces a partir de supuestos basados en la magnificación mediática de casos singulares y no de tendencias empíricamente comprobadas.

Sin embargo la violencia e inseguridad no necesariamente depende sólo de la pobreza y la edad. La experiencia y las investigaciones en diferentes partes de Latinoamérica han demostrado que, más que la pobreza, es la desigualdad, en conjunto con otros factores sociales, culturales y psicológicos la que genera mayores actos antisociales, victimización y violencia, distinción importante puesto que permite entender de una manera más integral el fenómeno de la criminalidad, ya sea la tradicional o emergente.

Los fenómenos de la violencia y de la criminalidad son complejos y multidimensionales, o sea, incluyen dimensiones objetivas y subjetivas y son condicionados por factores diferentes, cuya eficacia depende de los contextos históricos, multiculturalidad, y por ende de los enfoques formales e informales ciudadanos. Siendo la seguridad una condición imprescindible para el funcionamiento de la sociedad y uno de los criterios más importantes para medir la calidad de vida, las políticas de seguridad pública y ciudadana deben incorporar la convicción de que el éxito de cualquier esfuerzo público con el fin de reducir esos fenómenos depende de un número muy grande y variable de circunstancias, por lo cual el compromiso y la participación responsable de todos los integrantes de la sociedad es imprescindible. Desde la convicción que la seguridad no es un problema meramente policial, se busca con la participación ciudadana en la seguridad pública, integrar diferentes respuestas y acciones para enfrentar la delincuencia, alejadas de una visión unidimensional. De esta manera, en la coparticipación y corresponsabilidad entre gobierno y sociedad civil, se generaran las oportunidades de interacción que permitan en conjunto el diseño de planes de seguridad ciudadana integral, su aplicación y vigilancia y promuevan en todo el territorio nacional, sistemas preventivos para solucionar conflictos.

Durante las últimas décadas, los enfoques y proyectos sobre seguridad ciudadana han cambiado de manera fundamental en América Latina. En los años anteriores, la prevención del delito ha significado principalmente, una intervención proactiva sobre la base de perfiles de riesgo, donde la racionalidad penal ha permeado prácticamente todas las medidas de prevención del delito. El uso de medidas represivas ha constituido parte integral de las políticas de seguridad pública aplicadas, teniendo detrás como fuerza motriz a la desconfianza y los miedos de las y los ciudadanos y con inconsistentes consideraciones a los derechos humanos e inequidades de género, edad y etnicidad. Por otro lado la delincuencia ha sabido organizarse y potenciarse en nuevas modalidades creando nuevos vínculos internos e internacionales, y por ende incrementando los retos a las instancias de seguridad y justicia pública, quienes requieren de recursos tecnológicos considerables para evaluar y ubicar el delito.

En general (tal y como se sostiene en las Bases de la Política Integral de Seguridad Pública y Ciudadana, Lineamientos para un Plan Quinquenal 2008-2012, elaborado por la Secretaría de Estado de la República de Honduras (<http://pdba.georgetown.edu/mwg-internal/de5fs23hu73ds/progress?id=jF8EpHO0M5yWBUTWvOUp7-VY4re4xm9cEUKcVMKmpA>), las políticas de seguridad ciudadana en América Latina no han

sido exitosas en su mayoría al no poder contrarrestar el creciente sentimiento de inseguridad entre sus pobladores. Como respuesta a esta incapacidad para contener el crimen y la violencia, diferentes países de América Latina se han enfrentado a la disyuntiva de implementar nuevas estrategias en seguridad ciudadana inspiradas en ejemplos exitosos especialmente de los Estados Unidos y Europa. En algunos países se han intentado de implementar versiones de las estrategias de “tolerancia cero” tal como se hizo en Nueva York. Sin embargo, la politización, la escasez de recursos y el riesgo de acentuar la imagen de carácter represivo de las policías en las acciones singulares y conjuntas, han limitado en forma severa sus alcances. Otros países y sus ciudades han optado por los modelos de policía comunitaria. No obstante, esta estrategia aún en experimentación, sigue sin tener el éxito deseado por debilidades en los programas de inversión social, debilidades en la coordinación interinstitucional y en ocasiones la poca motivación de los funcionarios policiales y de justicia y de la población para apropiarse del enfoque de seguridad pública. En definitiva, América Latina no ha encontrado aún una política y estrategia de seguridad ciudadana común y efectiva que se ajuste a su realidad y responda de manera efectiva en devolverles el sentimiento de seguridad a las personas.

Las lecciones aprendidas más importantes indican que la Política Integral de Seguridad Pública y Ciudadana debe considerar necesariamente:

La necesidad de mayor equidad en el acceso a cobertura de la seguridad pública y privada.

La violencia e inseguridad entre los habitantes de las grandes ciudades y en áreas alejadas rurales y además entre hombres u mujeres en sus diferentes formas, genera costos sociales y económicos significativos que se reparten desigualmente en la sociedad, y constituye uno de los principales obstáculos para el desarrollo del país. La inseguridad en los sectores de mayores recursos ha producido cambios en la configuración urbana de las ciudades y ha limitado la sociabilidad vecinal: barrios cerrados, áreas comerciales cerradas, aumento de condominios, guardias privados, entre otros fenómenos. La seguridad personal y privada también se ha traducido en una proliferación de armas entre la población civil. Esta modalidad junto a la permisividad de las leyes para la portación y uso de armas, ha tenido resultados contrarios a los esperados en la mayoría de los casos. Más que disminuir los índices de delitos (robos, homicidios), esta disponibilidad excesiva de armas acrecienta y, sin duda, está agravando las consecuencias de hechos de violencia, tanto social pública como la doméstica, puesto que la autodefensa tiende a aumentar el riesgo de muerte de las víctimas.

La Seguridad y la Equidad de Género

Tanto por sus dimensiones como por la gravedad y masividad de sus impactos, la violencia de género contra las mujeres, es un problema de primer orden de la seguridad ciudadana en el mundo de hoy y que se manifiesta en las crecientes cifras del país, en particular por medio del fenómeno del femicidio.

La inequidad socio-cultural que afecta a las mujeres, necesariamente tiene un impacto en las condiciones de seguridad como personas y, en particular, en las condiciones de convivencia en su entorno familiar y laboral, dado que la inseguridad ciudadana tiene afectaciones y modalidades diferentes para mujeres y hombres.

Una política integral de seguridad ciudadana debe priorizar el establecimiento de un marco claro tanto normativo como operativo que facilite la aplicación de la perspectiva de equidad social y de género a lo interno de las instituciones de seguridad y justicia, con el espíritu de mejorar la calidad y calidez de la atención policial y judicial ante los casos de violencia de género contra las mujeres.

La Seguridad y la juventud

La presencia de jóvenes entre quienes protagonizan hechos de violencia y criminalidad, en muchos casos ha inducido a que el sólo hecho de ser joven sea discriminatorio para la acción policial y judicial.

La victimización de esta franja se ha incrementado con: a) el asesinato de jóvenes integrados en programas de rehabilitación e integración socio familiar y comunitaria b) La nueva esclavitud y servidumbre expresada en la explotación sexual comercial en y en sus múltiples manifestaciones, entre ellas la trata y el tráfico de niños, niñas y adolescentes y c) Los cada vez más evidentes niveles de violencia intrafamiliar que afecta de forma dramática a miles de niños, niñas y adolescentes principalmente del sexo femenino en todo el país.

Frente a esta preocupante situación, es necesaria que las políticas de seguridad ciudadana incluyan un debido análisis de la situación de las y los jóvenes en sus diferentes realidades culturales, tanto por ser ya miembros mayoritarios de las instituciones de seguridad pública,

como por ser destinatarios de los servicios de prevención, sanción y rehabilitación. De esta manera se podrán revertir algunas tendencias presentes en nuestras sociedades que contribuyen a mantener dicha situación de victimización, así como una empatía negativa hacia las personas jóvenes. Esto se expresaría en la promoción y priorización de programas para que los y las jóvenes puedan comunicar sus necesidades, desarrollar sus talentos y valorar sus aportes a los enfoques y estrategias de seguridad ciudadana.

La necesidad de modelos de Seguridad Pública socialmente incluyentes

En un contexto de creciente gobernabilidad democrática ha cobrado relevancia la comprensión de la violencia delictual como un fenómeno multidimensional, y junto con esto, que la seguridad debe comenzar, hoy por hoy, fuera del ámbito de la justicia penal y estar dirigida a afrontar las causas (principalmente sociales) del delito. Las estrategias exitosas de otros países, se han focalizado en elevar las defensas de las colonias y barrios, preservando la convivencia en comunidad e invitando a las y los vecinos a intervenir directamente en su protección; así mismo buscando preservar a la sociedad, involucrando coordinadamente a otros actores gubernamentales.

En términos generales, de manera coincidente en Europa y Estados Unidos, las nuevas estrategias en seguridad ciudadana son esencialmente preventivas. Una Política Integral de Seguridad Pública y Ciudadana que sea efectiva, debe considerar la necesidad de implementar estrategias integrales que incidan en los distintos factores comprometidos en dicho fenómeno, no sólo individuales, sino también familiares, sociales, económicas y culturales. Existe un creciente reconocimiento de la importancia de incorporar diferentes medidas, integrales y focalizadas, para enfrentar el problema de la inseguridad ciudadana. En particular, medidas que reconozcan en la Prevención, los Derechos Humanos, los Derechos económicos, la Equidad de género, Juventud y la Pluriculturalidad, a los principios y/o criterios transversales principales y puedan ejecutarse por medio de estrategias y/o programas educacionales y laborales internos y interinstitucionales.

Una educación orientada a la resolución pacífica de los conflictos puede generar cambios en los comportamientos agresivos, entregar una amplia gama de respuestas frente a conflictos y reforzar conductas orientadas a la discusión, colaboración y entendimiento

La necesidad de una mayor coordinación interinstitucional

En las diferentes experiencias internacionales y nacionales, los cambios en la conceptualización de la seguridad, no necesariamente ha contribuido a mejorar la coordinación interinstitucional, a pesar de que esta relación se vuelve imprescindible al considerar los diferentes aspectos preventivos, sanción y custodia de una política de seguridad integral.

Por eso una política de Seguridad Ciudadana debe apuntar al logro de la necesaria simultaneidad de acciones a distintos niveles de la gestión, internacional, nacional, comunal y municipal, para reducir los delitos y aumentar la efectividad de las sanciones de ellos, al coordinar las acciones de la comunidad, los gobiernos locales, organismos privados y gubernamentales, organismos policiales, judiciales y penitenciarios, organismos educacionales y laborales, entre otros.

Esto implica por un lado, la ampliación y fortalecimiento de un Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, la adecuación del marco jurídico de la seguridad pública, el fortalecimiento de instancias con participación internacional. A nivel nacional, se requiere el fortalecimiento interinstitucional de instancias y por otro lado, la promoción, creación y fortalecimiento de redes de relaciones y de organización de la propia comunidad a nivel departamental, municipal y local con efectos en la prevención, denuncia e incluso en algún nivel de control sobre los delitos, como pueden ser los consejos y mesas de seguridad ciudadana departamentales y municipales.

Junto con promover la creación de estas redes u otras dependiendo de las posibilidades y necesidades locales, se deberá fomentar la relación entre la comunidad y los cuerpos policiales e instituciones estatales para enfrentar conjuntamente la criminalidad. El aumento de la confianza en estas instituciones por parte de la población, parece ser central en la percepción de la seguridad y en la legitimidad que se le reconozca al sistema político, policial y judicial en el combate a la criminalidad.

Por ello se deberá prestar atención para que la Política sea el marco adecuado para:

- La formulación e implementación de una estrategia y planes comunales de seguridad ciudadana;
- Mayor asignación de recursos. Ya sea para implementar nuevos sistemas de información o mayor profesionalización del personal;
- Una modernización del sistema, que asegure y haga efectiva la introducción de los cambios que se estimen necesarios y que incluyan sistemas de investigación más efectivos.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA INTEGRAL DE SEGURIDAD PÚBLICA Y CIUDADANA.

Los siguientes principios constituyen la base para que se produzca la evolución desde el actual enfoque de seguridad, basado prácticamente en acciones de reacción o respuesta ante comportamientos antisociales, hacia otro, donde se priorice la actividad preventiva y de rehabilitación, así como nuevas técnicas basadas en la planificación y en el análisis, para afrontar los incidentes de violencia e inseguridad.

- Igualdad

La política debe garantizar a todos los habitantes igual acceso a la seguridad ciudadana, así como a los servicios de prevención y control de los delitos, la violencia y el temor, independiente de su condición de género, edad, pobreza y cultura.

- Respeto a los Derechos Humanos

El respeto a los derechos humanos es la base fundamental para la concepción y aplicación de las estrategias de seguridad pública y ciudadana.

- Transparencia y Participación ciudadana

No puede haber una Política Integral de Seguridad Ciudadana sin participación y transparencia y sin confianza en las instituciones públicas de seguridad y justicia. Se reconoce a la participación ciudadana como un recurso imprescindible en la prevención de la delincuencia y el seguimiento cualitativo de la actuación de las instituciones policiales y de justicia.

- Gradualidad

Los retos de la seguridad pública y ciudadana son múltiples y variados y requieren para su éxito de enfoques y transformaciones institucionales y culturales de mediana y larga duración. La aplicación progresiva de los cambios y los principios anteriores promoverá, sin duda, el acercamiento progresivo de las instancias de la seguridad pública y justicia, hasta conseguir instituciones integradas socialmente, comprometidos de fomentar mayor coherencia y cohesión social entre ciudadanos e instituciones.

LOS ENFOQUES TRANSVERSALES DE LA POLÍTICA

- Integralidad y descentralización

La Política Integral de Seguridad Ciudadana debe promover un abordaje intersectorial, multisectorial e interinstitucional para la prevención y combate de la criminalidad y la violencia, por parte de las instituciones del Estado y de la sociedad civil, que permita analizar, proponer acciones y ejecutarlas de manera integrada, con un enfoque descentralizado a nivel departamental y municipal y con la aplicación de medidas para la reducción de las desigualdades sociales y de género, el incremento del nivel de empleo y especialmente en la tarea de detener los condicionantes de exclusión de las personas jóvenes.

- Juventud

Reconoce a los y las jóvenes como sujetos explícitos de derechos civiles, políticos, sociales, culturales y económicos, y como protagonistas de su propio desarrollo. Este enfoque confiere un valor prominente a la participación de las y los jóvenes en la discusión e implementación de las políticas de seguridad ciudadana.

- Equidad de Género

Una Política Integral de Seguridad Ciudadana establece que hombres y mujeres tendrán igual reconocimiento y garantía respecto a sus derechos, así como el respeto mutuo entre ambos, como un principio esencial en la construcción de una humanidad diversa, solidaria y democrática. La Política velará por la erradicación de todas las formas de discriminación basadas en el sexo, por medio de acciones afirmativas de protección e inclusión de las mujeres.

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

Una Política Integral de Seguridad Ciudadana es el marco estratégico que orienta acciones y fomenta la cooperación entre las entidades del Estado, la sociedad civil y el sector privado, con miras a la consolidación de una cultura de convivencia y seguridad ciudadana que le permita a la población el desarrollo de sus potencialidades y su aporte al desarrollo nacional. El objetivo general de la Política es contribuir a disminuir la violencia y criminalidad a través del cambio de la

percepción generalizada de inseguridad y de la disminución de los índices delictivos, en la que deben ser centrales la planificación y ejecución de acciones preventivas, de control efectivo y rehabilitación para contrarrestar la delincuencia en todas sus manifestaciones.

Objetivos Específicos

1. Contribuir a establecer un balance óptimo entre las actuaciones de la autoridad y el comportamiento de la ciudadanía, mediante las acciones de prevención y protección, regulación y control de las actividades delictivas y los comportamientos que pudieran lesionar el bienestar de la comunidad.
2. Fomentar la cultura de la legalidad, eficiencia, profesionalismo, derechos humanos y honradez de las instituciones de seguridad y justicia a través de la participación conjunta de las autoridades y la sociedad.
3. Fortalecer la coordinación interinstitucional y la consolidación del marco-jurídico de la seguridad ciudadana, para la prevención del delito, administración de justicia y readaptación social a nivel departamental y municipal.
4. Fortalecer las condiciones de custodia y las oportunidades de rehabilitación y reinserción social a los transgresores de la ley.

EJES Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA INTEGRAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

Los lineamientos estratégicos de política son las líneas que marcan la dirección de la intervención del Estado para favorecer la consolidación de una cultura de paz y seguridad ciudadana, sustentada en las potencialidades del contexto y del entorno local, para la construcción de un país más justo, equitativo, descentralizado y con plena participación de todos sus ciudadanos.

Los lineamientos se agrupan en 5 ejes articuladores:

1. Prevención Social,
2. Control Social y Sanción,

3. Control Social, Custodia y Rehabilitación,
4. Fortalecimiento Institucional y
5. Coordinación Institucional y Seguimiento

PREVENCIÓN SOCIAL

La política preventiva es parte sustancial del combate contra el crimen. La función de la prevención social consiste en erradicar los problemas que puedan llevar a las personas y en particular a la juventud a infringir las leyes. En la medida en que se vaya disminuyendo las relaciones inequitativas, por medio de mejores y más eficaces oportunidades para la familia, la educación, la capacitación y el empleo, y se extiendan entre la población los valores de respeto a la legalidad y a los derechos humanos.

Por esto es necesario definir estrategias en materia preventiva que den impulso a programas y acciones integrales a nivel nacional, departamental y municipal, a fin de evitar que los habitantes sufran violación a su integridad y su patrimonio.

Seguridad Ciudadana y Familia

La familia en sus diferentes formas, es el elemento natural y fundamental de la sociedad y soporte económico, afectivo y la fuente de socialización de las personas y garantía de la seguridad ciudadana, por lo tanto se le debe brindar la más amplia protección y asistencia posibles, mientras sea responsable del cuidado y la educación de los/as hijos/ as a su cargo.

Fortalecimiento de las familias

- Fortalecimiento de las familias donde se encuentran niñez, personas jóvenes, adultos mayores, haciendo especial énfasis en las familias vulnerables, y en el enriquecimiento de los enfoques para que puedan cumplir su papel irremplazable en la sociedad como proveedoras de afecto, cuidados, educación y orientación.
- Promoción de la coordinación intersectorial e interdisciplinaria –con participación de personas jóvenes– para diagnosticar necesidades y ejecutar acciones tendientes a garantizar el ejercicio de los derechos de las personas jóvenes y personas en discapacidad en el ámbito familiar.

- Estimulación de iniciativas sociales, económicas y políticas para reforzar y fortalecer la protección y el apoyo a las familias que están encabezadas por mujeres, adultos mayores y personas jóvenes.
- Ejecución de programas intersectoriales, interinstitucionales e integrales que incrementen la cooperación del Estado y la sociedad para asegurar a las familias, los recursos, el apoyo y las herramientas necesarias para garantizar el ejercicio de derechos de las mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad y personas jóvenes que las conforman.
 - Prevención, atención y rehabilitación por violencia doméstica y violencia intrafamiliar
- Fortalecimiento de la información, sensibilización y capacitación dirigida a las familias, que les permita prevenir la violencia intrafamiliar.
- Fomento de alianzas intersectoriales e interinstitucionales que permitan proveer la atención y la rehabilitación requerida por las mujeres y en las familias afectadas por la violencia doméstica, intrafamiliar, de género, así como el abuso sexual familiar contra las mujeres, adultos mayores, niñez y personas jóvenes, mediante la ejecución de labores diferenciadas para víctimas y victimarios/as.
- Promoción de acciones de articulación de diferentes instancias para la prevención y atención de la explotación sexual comercial en el marco de los planes y las políticas específicas existentes.

SEGURIDAD CIUDADANA Y POBREZA:

- Creación de condiciones favorables y oportunidades diversas para que los y las jóvenes en situación de pobreza desarrollen las capacidades necesarias para participar y formar parte de la estructura socioeconómica en condiciones de equidad social.
- Priorizar programas de combate a la pobreza y la desigualdad que permita la prevención de delitos en zonas críticas donde se concentran las actividades criminales.
- Identificación de estrategias interinstitucionales adecuadas para que las personas jóvenes que desarrollan su vida “en la calle”, (por pobreza extrema, drogadicción, explotación sexual y/o

prostitución, ausencia de familiares u otros factores) de acuerdo a sus particularidades, inicien o continúen un proceso de inclusión social por medio de la cobertura de sus derechos.

SEGURIDAD CIUDADANA Y ORGANIZACIÓN DE LA COMUNIDAD.

Prevención y atención de la violencia

- Fomento y apoyo a investigaciones sobre las condiciones socio-económicas, culturales, comunales y familiares que impulsan a las personas al uso de la violencia como una forma de resolución de conflictos, a fin de construir o fortalecer, en particular de las mujeres y personas jóvenes, las acciones existentes que tratan de modificarlas, y crear nuevas alternativas.
- Reforzar la seguridad y la cultura de prevención en las escuelas, con la participación de maestros, padres/madres de familia y la comunidad, a fin de lograr escuelas seguras sin la amenaza de la violencia y uso de sustancias adictivas como alcohol y drogas, priorizando las escuelas ubicadas en las zonas de mayor índice delictivo.
- Favorecer estrategias de articulación de diferentes instancias para la atención de las mujeres, personas jóvenes y del adulto mayor que son víctimas de la violencia.
- Definir estrategias con medidas obligatorias, que reorienten el papel de los medios de comunicación hacia la formación de valores y hagan efectiva su integración a las acciones de prevención de la violencia.
- Diseño y aplicación de estrategias preventivas acompañadas de seguimiento policial, como son el control sobre la portación y uso de armas y el consumo de sustancias adictivas, asociadas frecuentemente a comportamientos violentos. Prevención del uso de drogas y acciones de rehabilitación
- Formular y aplicar una política y plan de prevención y control de drogas, con el propósito de contribuir a elevar sostenidamente la calidad de vida a nivel individual, familiar y social por intermedio de la prevención del uso indebido de drogas, el control de la oferta y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por la drogadicción.
- Apoyo a iniciativas juveniles y adultas que lleven a cabo acciones de inclusión, promoción, educación e información, dirigidas al trato con equidad y no discriminatorio de las personas jóvenes que consumen drogas.

- Creación de nuevas opciones y coordinación de la cobertura de las instancias estatales que brindan asesoría y tratamiento especializado a las personas jóvenes afectadas por el consumo de drogas lícitas e ilícitas, así como su seguimiento y rehabilitación.
- Priorizar los programas de prevención en seguridad ciudadana en zonas marginales y socialmente vulnerables de manera de garantizar la integridad y el respeto a los derechos humanos tanto de los habitantes de las comunidades, como de los migrantes.
- Desarrollar programas que aseguren las condiciones para una participación efectiva de la ciudadanía en las actividades de planificación e implementación de estrategias y planes de seguridad ciudadana a nivel comunal y local.
- Procedimientos y mecanismos que garanticen una participación adecuada y un proceso de selección que legitime la representatividad de todas las juventudes en los Centros y/o Juntas Comunales y/o Mesas de Seguridad ciudadana y/o FOSEPs.
- Promoción de la participación igualitaria de hombres y mujeres en los centros, juntas, y/o mesas de seguridad ciudadana y en todas aquellas instancias que requieran de representación.

Seguridad Ciudadana Vial

- Formular la Política de Seguridad Vial y respectivas estrategias que incluya programas de prevención, investigación y formación vial para evitar los accidentes de tráfico, reduciendo al máximo la siniestralidad y la accidentalidad actuando en sus tres pilares básicos: el de la persona usuaria, el vehículo y la vía.
- Reforzar la cultura de prevención de la seguridad vial a nivel comunitario, con la participación de las municipalidades, centros de enseñanza, padres y madres de familia y alumnos.

Seguimiento y Monitoreo

Creación y ejecución de un sistema que permita el monitoreo y la vigilancia respecto al cumplimiento de las pautas referidas en todas las instancias, instituciones y organizaciones públicas, privadas y mixtas.

El Sistema debe permitir y facilitar los procesos educativos, de monitoreo (estadísticas y registros confiables) y de control para que sea efectivo.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

La ley y las instituciones no pueden quedar rebasadas por el fenómeno delictivo. Es deber del Gobierno actuar eficazmente y sin titubeos para brindar la seguridad que demandan los ciudadanos. Para ello es necesario continuar a mejorar sustancialmente la imagen y calidad de la seguridad pública, por medio de la modernización y fortalecimiento no sólo de los cuerpos policiales, sino también del sistema educativo.

El eje de fortalecimiento institucional, enmarca el conjunto de lineamientos estratégicos orientados a la generación de capacidades institucionales y habilidades en el personal que compone la totalidad del sistema.

En este sentido, deben establecerse pautas para la adecuación de un proceso continuo de generación de atributos organizacionales permanentes y de sostenibilidad en el tiempo a los servicios que presta el sistema educativo a la totalidad de los educandos, de todos los niveles.

En dicho contexto, se propicia:

Reformas al Sistema Educativo que lleven al redimensionamiento y perfeccionamiento del conjunto de agentes que conforman el mismo, y con ello, el reposicionamiento social en la actuación de aquellos como responsables de la seguridad pública y ciudadana. ▯

Desarrollo y adecuación de la infraestructura del sistema de acuerdo a una visión de la seguridad ciudadana.

Implementación de mecanismos para una mejor capacitación y comunicación en la conducción y uso eficiente y complementario de recursos humanos y técnicos disponibles que reconozca el creciente número de personas jóvenes en las instituciones.

Establecimiento y aplicación de medidas para efectivizar los controles internos y externos de evaluación sobre la acción del personal que conforma el sistema.

Reformas al Sistema:

Organización, Fortalecimiento y mejora del funcionamiento de los diferentes entes orgánicos:

- Fortalecimiento de las capacidades para su óptimo desempeño en el desarrollo de programas y currículas de políticas y planes de seguridad ciudadana.
- Establecer y fortalecer la Dirección de Escuelas para una mejor coordinación e información operativa de las diferentes direcciones.
- Redefinir e incorporar en los principios doctrinarios y enfoques de la Dirección General, el concepto de Seguridad Pública y Ciudadana.
- Reforzar y especializar a la totalidad de los actores del sistema en temas de Seguridad Ciudadana
- Fortalecimiento del sistema para supervisar el apego a la Ley, la eficiencia institucional, para mantener un alto estándar ético y profesional de todos los agentes del sistema
- Fortalecimiento de las capacidades y de la articulación directa de la Dirección de Escuelas con el Ministerio Público Fiscal, el Poder Judicial, el Ministerio de Seguridad y Justicia, y el Comité de Seguimiento del Sistema de Seguridad Pública.
- Establecer y fortalecer la carrera docente con contenidos que garantice y promueva los derechos y deberes referidos a Seguridad Pública y Ciudadana.

Planificación, cobertura y comunicación para la Comunidad

- Garantizar una debida coordinación entre el Ministerio de Educación y los consejos, referentes, mesas, y organismos comunales, con la finalidad de coordinar esfuerzos en la elaboración de planes de fomento de convivencia ciudadana.
- Desarrollo de capacidades y metodologías para la formulación, captación, desarrollo y aplicación de planes estratégicos de Seguridad Ciudadana comunales.
- Priorizar los sistemas de información estadísticos y el acceso continuo a herramientas tecnológicas destinadas a la prevención y contención del delito.
- Fortalecimientos de las organizaciones barriales, comunales y ONG, facilitando la creación y desarrollo de actividades orientadas a potenciar y mejorar las capacidades de la comunidad y

personal en funciones de docencia para relacionarse y atender las necesidades conforme a la perspectiva de edad, género y etnicidad.

- Estudio, análisis, diseño e inclusión de manera intersectorial, de modificaciones estructurales al sistema educativo, que refuerce los aspectos éticos y operativos contra el delito, en particular los referidos a la corrupción, narcotráfico y delitos ambientales, que respondan a las particularidades de los distintos grupos poblacionales comunales y locales.

Transparencia y Comunicación.

Definir procedimientos y adecuar las condiciones para el cumplimiento de las tareas y planes de acuerdo a normas estrictas de transparencia.

Definir una estrategia de divulgación que otorgue a las y los profesionales de los medios y editores de noticias, herramientas prácticas y marcos de análisis claros, que den cuenta de los factores de riesgo que contribuyen a la violencia y la inseguridad ciudadana.

Generar comportamientos de responsabilidad informativa para reportar situaciones de violencia, atendiendo a sus causas profundas y no sólo a sus manifestaciones inmediatas. ▯

Construcción de redes comunitarias y profesionales que conjuguen los múltiples intereses que se ponen en juego en este ámbito: desde la familia y la escuela, hasta los publicistas y los propietarios de medios, pasando por los analistas sociales y los expertos encargados de estudiar esta problemática

Fortalecer y hacer efectivas las acciones de supervisión del desempeño.

Dar mayor relevancia a toda denuncia contra un miembro sea investigada, bajo la orientación o dirección técnico- jurídica del Ministerio Público

Consecuentemente sean castigados quienes resulten responsables de faltas y de delitos en contra de la población.

Transparentar los procedimientos de control interno.

Monitoreo y Evaluación

Establecimiento de un sistema de monitoreo que verifique:

- a) el cumplimiento transparente de las obligaciones y derechos,

b) la erradicación de las prácticas institucionales de exclusión por razones de género, edad y etnia.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y SEGUIMIENTO

Debe incorporarse como factor fundamental para su implementación la concurrencia de esfuerzos y acciones de diversas entidades de origen nacional e internacional para poner en práctica estrategias de coordinación y complementariedad para hacer eficaz y eficiente los enfoques de seguridad ciudadana.

Para lograr lo anteriormente señalado, se hace indispensable:

- La socialización permanente de la Política de Seguridad Ciudadana.
- La promoción de un compromiso y diálogo permanente entre los diferentes actores del ámbito educativo sobre las formas de articulación entre seguridad ciudadana y políticas sociales, de manera de garantizar la trascendencia y la apoliticidad de la Política de Seguridad Ciudadana.
- La creación y consolidación del Sistema de Seguridad Ciudadana que cuente con el respaldo jurídico pertinente, para que pueda ser desarrollada como un instrumento permanente de la política de estado.
- El potenciamiento de la capacidad de coordinación del Ministerio, en conjunto y coordinación con el Ministerio Público Fiscal, el Poder Judicial, el Ministerio de Seguridad y Justicia, y el Comité de Seguimiento del Sistema de Seguridad Pública en los aspectos de la seguridad pública y ciudadana a nivel comunal y local
- El mejoramiento de la gestión de las estadísticas existentes, considerado como un sistema integrado que permita el seguimiento de tendencias y la comparación internacional de la violencia y seguridad.
- La apertura de líneas de acción para la planeación y ejecución de programas y proyectos de cooperación comunal, local, nacional e internacional destinados, principalmente, al fortalecimiento institucional de organizaciones estatales y privadas con impronta y/o interés en el ámbito de la seguridad pública y/o ciudadana.

- Construcción de coaliciones entre la autoridad local y la población para implementar programas preventivos y con apoyo de cuerpos técnicos.
- Crear canales para el intercambio de información y de estrategias en materia de seguridad con gobiernos y/o municipalidades vecinas para afinar mecanismos de intercambio de información que permitan formular políticas de educación referidas a la seguridad pública y/o ciudadana

SEGUIMIENTO A LA SEGURIDAD CIUDADANA

Una de las necesidades más sentidas en el tratamiento de la violencia delictual y la seguridad ciudadana, es la de dimensionar y caracterizar adecuadamente el fenómeno, lo que requiere mejorar las estadísticas existentes y trabajar en la creación de un sistema integrado que permita el seguimiento de tendencias y la comparación. Contar con este tipo de información es fundamental para el diagnóstico del fenómeno delictual, la formulación de políticas y programas adecuados a la realidad, y la evaluación de las acciones emprendidas.

1. Fortalecer el proceso de consolidación del sistema educativo en la formulación de objetivos, planes y/o proyectos referidos a la Política de Seguridad Ciudadana que incluya un sistema unificado de estadísticas.
2. Asegurar que la información generada tendrá, como norma general, carácter público a fin de que los medios y la comunidad educativa en general puedan conocer la realidad de la violencia y de la delincuencia, ayuden a evaluar y convalidar las acciones que se realicen
3. Organizar y dar seguimiento a la realización de estudios e investigaciones sobre el fenómeno criminal, con la finalidad de elaborar propuestas, proyectos y/o planes educativos y curriculares para combatirlo.
4. Coordinación con las unidades educativas en la instrumentación y manejo de un sistema de medición con indicadores desagregado por género y edad, que permita evaluar el desempeño y resultados en la prevención del conflicto en el ámbito y/o nivel educativo.
5. Establecer reglas y sistemas clasificatorios referidos a la conflictiva educativa con impronta social en el ámbito de la seguridad ciudadana.
6. Definir indicadores y modalidades de resumen de la información que sirvan a los propósitos señalados.

7. Desarrollar la conformación de Observatorios Educativos Comunales de Violencia y Seguridad Ciudadana, donde las comunas sean los protagonistas de las investigaciones sobre violencia y delincuencia.
8. Fortalecer y desarrollar el Programa Senderos Seguros y Senderos Cuidados, así mismo el desarrollo de capacidades técnicas para la elaboración de Mapas Digitalizados de Delitos a nivel comunal, que permiten identificar las zonas geográficas críticas, con el fin de facilitar las acciones preventivas y de control a ese nivel.
9. Diseñar y aplicar una estrategia de información continua sobre los avances bimestrales, semestrales y anuales a nivel comunal y local, referidos a las Políticas de Seguridad Ciudadana.

CONCLUSIONES.

Las sociedades enfrentan cotidianamente renovados desafíos para la convivencia democrática, caracterizada por la tolerancia, la solidaridad y el respeto por los derechos de todas las personas que la integran. En este escenario interactúan las diferentes formas de violencia, que se presentan en forma de variadas manifestaciones, entre las que se destacan: el crimen organizado; la presencia de un alto número de armas de fuego en manos de particulares; el abuso de sustancias estupefacientes; la violencia contra las mujeres; la violencia contra niños, niñas y adolescentes; la violencia contra distintos grupos étnicos y de raza; los conflictos que involucran a movimientos sociales y comunitarios; y el fenómeno, pocas veces tratado en la profundidad de sus distintas causalidades, de la violencia relacionadas con la delincuencia juvenil.-

Frente a esta situación, se ha apelado a políticas que han resultado históricamente ineficaces para solucionar las demandas sociales sobre seguridad ciudadana, basadas en planteos de incrementar la presión punitiva; reducir las garantías procesales; o bajar la edad de imputabilidad para aplicar el derecho penal de adultos a los niños y niñas. Por otra parte, la falta de una adecuada respuesta del Estado ante la violencia y el delito, en ocasiones ha conducido a reproducir lógicas de relacionamiento social fundadas en la intolerancia y la estigmatización de personas o grupos de personas.-

La seguridad ciudadana es concebida como aquella situación donde las personas pueden vivir libres de las amenazas generadas por la violencia y el delito, a la vez que el Estado tiene las capacidades necesarias para garantizar y proteger los derechos humanos directamente

comprometidos frente a las mismas. En la práctica, la seguridad ciudadana, desde un enfoque de los derechos humanos, es una condición donde las personas viven libres de la violencia practicada por actores estatales o no estatales.-

Si bien no debe confundirse la política de seguridad ciudadana con las políticas sociales a cargo del Estado, es preciso tener en cuenta que aquellos países caracterizados por altos niveles de desigualdad y discriminación son más vulnerables a la delincuencia, la violencia y, con ellas, a las violaciones de los derechos humanos. La reducción de la desigualdad y la discriminación pueden desempeñar un papel crucial en las condiciones de seguridad ciudadana.-

La herramienta con la que cuenta el Estado para hacer efectivo el cumplimiento de estas obligaciones es el diseño, implementación y evaluación permanente de políticas públicas sobre seguridad ciudadana, integrales, sustentables, y con foco en la vigencia de los derechos humanos de todas las personas bajo su jurisdicción. El respeto de las obligaciones internacionales del Estado en materia de derechos humanos es también una herramienta esencial para atender adecuadamente las demandas sobre seguridad ciudadana recurrentemente planteadas por las sociedades de la región.-

Los Estados tienen el deber de proteger y garantizar el ejercicio de los derechos humanos comprometidos en el área de la seguridad ciudadana, a través de planes y programas de prevención, disuasión y, cuando ello sea necesario, de medidas de represión legítima respecto a los hechos de violencia y criminalidad, a partir de las orientaciones y dentro de los límites que establecen los estándares y los principios de derechos humanos.-

Las políticas públicas sobre seguridad ciudadana se relacionan con la creación o consolidación de una institucionalidad estatal que proporcione respuestas eficaces y eficientes a las demandas de una sociedad democrática en esta materia. Esto se refleja, principalmente, en la respuesta que esta estructura institucional brinde a los siguientes temas que se consideran prioritarios: la atención a las víctimas de la violencia y el delito; el funcionamiento de las empresas privadas de seguridad; la gobernabilidad democrática de la seguridad ciudadana; la profesionalización y modernización de las fuerzas policiales; y la participación de las fuerzas armadas en tareas de seguridad ciudadana.-

Las obligaciones de los Estados en su vinculación con la seguridad ciudadana, surgen de un plexo normativo integrado por sus deberes de protección y garantía asumidos especialmente en relación con el derecho a la vida; el derecho a la integridad física; el derecho a la libertad y la

seguridad personales; y el derecho al disfrute pacífico de los bienes. Sin perjuicio de ello, las obligaciones positivas y negativas del Estado respecto a la seguridad ciudadana también comprometen el derecho a las garantías procesales y a la protección judicial; el derecho a la privacidad y a la protección de la honra y la dignidad; el derecho a la libertad de expresión; el derecho a la libertad de reunión y asociación; y el derecho a la participación en los asuntos de interés público.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo que surge del texto de este informe, se recomienda:

A. Recomendaciones generales

1. Asumir el cumplimiento de las obligaciones internacionales de protección y garantía de los derechos humanos en su relación con la seguridad ciudadana a partir del diseño e implementación de políticas públicas educativas integrales, que desarrollen, en forma simultánea, acciones específicas y planes estratégicos en el plano operativo, normativo y preventivo;
2. Generar la capacidad institucional en el sector educativo para la ejecución de las acciones comprendidas en los planes y programas que componen la política pública sobre seguridad ciudadana, disponiendo los recursos humanos, técnicos y económicos adecuados. Esto implica, entre otros asuntos, mejorar el proceso de selección y formación de las personas que integran las instituciones involucradas en la implementación de la política sobre seguridad ciudadana (en especial: las fuerzas policiales; el poder judicial; el ministerio público), del mismo modo que la asignación de los recursos materiales que se requieren para brindar un servicio de calidad a la población;
3. Adecuar el aparato educativo para asegurar la trascendencia democrática de la seguridad ciudadana. Esto requiere que las autoridades educativas asuman su responsabilidad en el diseño, ejecución y control de la currícula respectiva sobre seguridad ciudadana, con el apoyo de equipos técnicos multidisciplinarios;
4. Poner en funcionamiento procedimientos que favorezcan las medidas para enfrentar la impunidad y la corrupción;

5. Asegurar los estándares especiales de protección que requieren aquellas personas o grupos de personas en especial situación de vulnerabilidad frente a la violencia y el delito, sin perjuicio que las obligaciones de protección y garantía de los derechos humanos comprometidos en la política sobre seguridad ciudadana incluyen a todas las personas bajo jurisdicción.-

B. Recomendaciones específicas:

6. Disponer las medidas educativas para que el sistema esté en condiciones de brindar una adecuada difusión de programas escolares, que propendan a: (a) incorporar en la currícula educativa, de acuerdo a los niveles respectivos los “Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y el Abuso de Poder” de Naciones Unidas”, definiendo claramente a las personas que se encuentran dentro de esa categoría, en especial incluyendo a la víctima directa, así como a sus familiares, allegados y terceras personas que hayan intervenido para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización; (b) adecuar las pautas educativas, así como los procedimientos y los planes operativos de las instituciones con competencia en la política de seguridad ciudadana, con el objetivo de asegurar su capacidad para prevenir, investigar y sancionar cualquier violación de los derechos humanos que resulte de hechos violentos o delictivos, o de la acción u omisión de los agentes estatales; (c) adoptar todas las medidas necesarias en dirección de reestablecer, cuando sea posible, todos los derechos lesionados de la víctima como consecuencia de hechos violentos o delictivos; (d) brindar formación y capacitación permanente en el ámbito educativo para responder institucionalmente en procedimientos con víctimas de la violencia y el delito, en especial respecto a aquellas personas que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad; (e) diseñar e implementar protocolos de actuación comunes a todas las instituciones educativas, para propender a la identificación y atención a víctimas del delito y la violencia, que aseguren una correcta atención y eviten la revictimización; (f) coordinar y complementar las intervenciones de las instituciones del sector educativo con organizaciones de la sociedad civil especializadas en el tema; (g) asegurar la infraestructura y el equipamiento adecuados para la atención de aquellas personas que han sido víctimas del delito y la violencia.-

7. Garantizar la ejecución de todas las actividades que permitan la implementación de las funciones de prevención y disuasión legítima de hechos violentos o delictivos, como parte de la obligación del Estado de proteger y garantizar los derechos humanos comprometidos directamente en la política de seguridad ciudadana. Lo anterior implica: (a) Actualizar y avivar el

compromiso de educar en valores, en lo que compete construir paz y convivencia pacífica tiene que ser un compromiso y tarea que no debe perder vigencia, necesitándose el concierto de voluntades de ciudadanos y ciudadanas en la búsqueda de salidas a la violencia y la creciente percepción de inseguridad actual; (b) Los hogares y escuelas públicas como privadas tienen obligación ineludible de involucrarse como asimilar decisivamente que la Educación es la acción y efecto de dar óptima enseñanza y doctrina a los niños y adolescentes, para se impregnen de las elementales y básicas normas de cortesía, urbanidad y en valores, cuyo resultado final es obtener futuros ciudadanos y ciudadanas con suficiente capacidad crítica, autonomía y racionalidad en situaciones de conflicto ético sociales; (c) como contrapartida, corresponde al Ministerio de Educación, como objetivo prioritario, promover políticas y reformas educativas coherentes, plausibles y lógicas que satisfagan la futura educación para la ciudadanía, en base a los valores y normas destacados; (d) plantear la recuperación de la fuerza y moral en los hogares y escuelas para educar sin distinción de géneros desde el nivel inicial, primario y secundario, futuros ciudadanos y ciudadanas, con deberes y también con derechos, insistiéndose en ambos polos, comprometiéndonos en saber transmitir a nuestros hijos para la transformación social con sentido de vida, convencidos que nuestro compromiso con su sociedad, como factor de crecimiento personal y de realización social; (e) sembrar conocimiento conceptual y actitudinal para el logro de una mentalidad ciudadana que apoye y promueva los procesos de paz y convivencia pacífica en todos y cada uno los espacios educativos y sociales; (f) asumir la obligación de la formación de la personalidad ético moral, tanto en forma inicial y permanentemente, que corresponde, principal e ineludiblemente, a la familia, sin obviar responsabilidad a la escuela, en todos sus extremos; (g) en tal sentido, robustecer valores como: el respeto, la convivencia, el esfuerzo, la equidad o la utilización razonable de la libertad, que permita como principal finalidad favorecer el desarrollo de las personas libres e íntegras a través de la consolidación de la autoestima, la dignidad personal, en tanto, resulta vital que familia-hogar y profesor-escuela, responsablemente formen futuros ciudadanos con criterio propio, respetuoso, participativo y solidarios, incidiéndose asuman sus deberes y desarrollen hábitos cívicos para ejercer la ciudadanía de forma eficaz y responsable; (h) concretar específicamente propuestas transformadoras curriculares que permitan trabajar desde el núcleo familiar y en el aula, con niños y adolescentes, en aspectos imprescindibles como: la mediación, la solidaridad, el diálogo, el respeto a la diferencia, equidad, justicia; aprender a vivir y resolver conflictos juntos y de manera pacífica, y aprender a ser ciudadanos y ciudadanas conscientes, responsables, activos y solidarios.-

8. Fortalecer la capacidad de todos los estamentos educativos políticas legítimas para la dirección superior del proceso de diseño, implementación y evaluación de la política pública de seguridad ciudadana. En este sentido: (a) Acrecentar y subrayar la formación académica en la persuasión e inculcación del concepto de los valores; (b) diseñar y ejecutar la política cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de educación en valores, poniéndose especial énfasis a las diferencias socioeconómicas y demográficas locales, así como a diferente raigambre cultural y étnico; todo ello basado en la participación, la igualdad de oportunidades, y la equidad; (c) vigorizar e incrementar la trasmisión de valores, principios y creencias que orienten a los jóvenes en la práctica de conductas sanas que le ayuden en su desarrollo y crecimiento personal; (d) adecuar las pautas educativas a la prevención y solución de conductas antisociales provocadas por la falta de valores; (e) reconducir el sistema hacia la perspectiva de la educación en valores, como cultivo de una actitud mental positiva, o "salud mental", la cual es inevitable para la felicidad humana; (f) promover la idea que las aulas deben ser consideradas y tratadas como espacios deliberantes para la formación ética, con la finalidad de clarificar los valores, el juicio moral autónomo, la resolución de conflictos y una autoestima saludable en los niños, niñas y adolescentes; (g) consolidar el compromiso de adoptar una enseñanza de la pregunta, del cuestionamiento, del disenso y del consenso; (h) adherir al objetivo primordial de formar a todos los estamentos en la toma de conciencia de sus obligaciones y sus derechos ciudadanos, enseñanza del respeto del ordenamiento jurídico, y al mismo tiempo proporcionar una educación ética capaz de subordinar el egoísmo natural de la persona al respeto hacia los demás y el bien común; (i) comprometerse al cambio de actitud que implica consciente y responsablemente impartir educación ciudadana y en valores de los futuros ciudadanos, en todos y cada uno de los diferentes niveles educativos, cuyo objetivo radica transmitir a niños, niñas, adolescentes, contenidos de sabiduría, entendimiento, ciencia, consejo, piedad, amor y fortaleza, valores inalienables para ser usados en servir a nuestra comunidad; (j) robustecer el compromiso de enfrentar frontal, integral, decidida e inteligentemente la seguridad ciudadana, a fin de concretar la responsabilidad de lograr el propósito de que la sociedad no vea frustradas su esperanza de vida y desarrollo, promoviendo el conjunto de relaciones para la convivencia pacífica que permitirá el crecimiento de los futuros ciudadanos y ciudadanas; (k) implementar en todos los niveles escolares programas curriculares para generar conciencia reflexiva y responsable que las enseñanzas debe conducirnos en la búsqueda de la paz y de la convivencia pacífica, con impronta específica sobre resolución de conflictos de cumplimiento obligatorio; (l) trabajar mancomunadamente en el sostenimiento y fortalecimiento de este compromiso con el hogar,

universidades, institutos superiores y escuelas de formación. En este aspecto, la familia y educadores en sus diferentes niveles educativos, tendrán que asumir que las aulas deben ser consideradas y tratadas como espacios deliberantes para la formación ética, con la finalidad de clarificar los valores, el juicio moral autónomo, la resolución de conflictos y una autoestima saludable en los niños, niñas y adolescentes; (m) destinar los recursos humanos y materiales necesarios para el funcionamiento de equipos técnicos multidisciplinarios que generen programas de capacitación, apoyo y fortalecimiento del sistema; (n) fortalecer la capacidad técnica de los educadores para evaluar y ejercer las funciones de identificación y prevención sobre currícula que involucre política pública de seguridad ciudadana.-

9. Implementar planes de modernización y capacitación de todos los niveles educativos. En este sentido: (a) adecuar la enseñanza de nivel inicial, primaria y secundaria a los estándares y principios internacionales sobre derechos humanos en su relación con la seguridad ciudadana; (b) adoptar procedimientos objetivos de capacitación y desarrollo respecto de los nuevos parámetros establecidos, para aquellas personas que integrarán los diferentes niveles del sistema educativo, elevando los requisitos de formación curricular previa; (c) establecer procesos de capacitación de calidad, tanto para el primer ingreso como para habilitar ascensos y destinos profesionales. Ejecutar programas de actualización y formación permanentes para el personal que ya se encuentra en funciones; (d) incorporar en todas las etapas de la carrera los conceptos y contenidos relativos a la seguridad ciudadana acordados; (e) capacitar al personal educativo para atender en forma eficaz y eficiente a personas que integran grupos especialmente vulnerables de la sociedad (como niños, niñas y adolescentes; mujeres; y migrantes); (f) generar las capacidades en materia de seguridad ciudadana para un adecuado trabajo de prevención de situaciones de violencia.-

10. Diseñar y poner en funcionamiento planes y programas de prevención social, comunitaria y situacional, dirigidos a enfrentar los factores que favorecen la reproducción de las conductas violentas en la sociedad, en particular: (a) prevención de la violencia doméstica; (b) programas específicos de prevención de la violencia destinados a niños, niñas y adolescentes; (c) programas de tratamiento para la violencia en los centros de estudio, que incluyan capacitación en materia de resolución pacífica de conflictos; (d) programas de sensibilización e información, que incluya campañas en los medios de comunicación dirigidos a prevenir la violencia interpersonal y social; (e) planes de formación y especialización para la aplicación de medios no violentos en la conflictiva escolar y social.

11. Adoptar y fortalecer planes y proyectos educativos referidos a la integridad personal, y fundamentalmente medidas de prevención y control de la violencia, en especial respecto de aquellas personas en especial situación de vulnerabilidad frente a amenazas a su integridad personal, como los niños, niñas y adolescentes y las mujeres.-

12. Establecer los procedimientos administrativos que aseguren a educandos y educadores el ejercicio del derecho a la privacidad y protección de la honra y la dignidad. Esto implica: (a) establecer protocolos de actuación transparentes y poner en funcionamiento la tecnología necesaria para implementar registros no invasivos de personas y bienes, cuando ello sea posible; (b) adecuar el marco educativo para la intervención de los estamentos directivos en aquellos casos donde se detectaren situaciones de violencia, acoso, y cualquier otra conducta disgregada dentro de los establecimientos escolares de cualquier nivel.-

13. La política pública sobre seguridad ciudadana debe contemplar aspectos específicos vinculados al derecho a la libertad de expresión. En particular: (a) producir, sistematizar y difundir información de calidad, que permita el ejercicio del control democrático de la ciudadanía sobre las políticas de seguridad ciudadana. Esto se relaciona especialmente con: (i) el funcionamiento de sistemas de recopilación y análisis de información; (ii) la elaboración de indicadores cualitativos y cuantitativos sobre: tasas y modalidades de hechos violentos y delictivos; presupuesto asignado al sector y eficacia en su ejecución; encuestas sobre victimización; difusión de experiencias exitosas en materia de prevención social y comunitaria de la violencia y el delito, entre otros temas (b) generar y difundir información objetiva respecto a la situación de los grupos más vulnerables de la población frente a la violencia y el delito (niños, niñas y adolescentes; mujeres; población originaria y migrantes y sus familias); (c) favorecer el acceso a toda la información en poder del Estado sobre asuntos vinculados a la seguridad ciudadana, con excepción de aquellos temas que deben mantenerse reservados para asegurar la eficacia de procedimientos concretos de prevención o control de la violencia y el delito. En todo caso, asegurar un recurso rápido y sencillo ante la justicia competente para que se determine, en definitiva, la procedencia de la reserva o clasificación de determinada información; (d) impulsar el funcionamiento de observatorios sobre violencia y delito, que permitan la complementación de las medidas adoptadas por las instituciones públicas y las organizaciones de la sociedad civil en la generación, análisis y difusión de información de calidad sobre seguridad ciudadana.-

14. En cuanto a los derechos de libertad de reunión y libertad de asociación: (a) definir, en el ámbito de los distintos niveles educativos, las eventuales limitaciones o restricciones al ejercicio de estos derechos. En todo caso, cualquier limitación o restricción debe ser objetiva, en el sentido de ponderar la libertad personal con el interés general en una sociedad democrática, sin que quepa desconocer o alterar el reconocimiento de estos derechos, y deben disponerse sobre la base de los principios de legalidad, necesidad y proporcionalidad; (b) establecer los procedimientos que deben seguirse en los distintos establecimientos educativos para garantizar el ejercicio del derecho de reunión pacífica, mediante medidas operativas, como: el control del tránsito de personas ajenas a los establecimientos; la planificación de las vías de desconcentración o evacuación de los espacios donde se desarrollan la reunión; y la implementación de las medidas de seguridad que impidan que personas o grupos interfieran en el desarrollo de actividades mediante las cuales se hace efectivo este derecho. (c) capacitar en forma permanente a la comunidad educativa sobre los conceptos de libertad de reunión y de asociación. (d) restringir la aplicación de sanciones como consecuencia de actos relacionados con el ejercicio de reunión, exclusivamente a aquellos casos en que se comprueba que mediante la violencia se afectan derechos de terceras personas.

15. Generar las condiciones para la participación de los diversos actores del ámbito educativo en asuntos vinculados con la seguridad ciudadana, como forma de profundización de la democracia; para mejorar la calidad de los servicios relacionados con la política de seguridad ciudadana; y para desarrollar mecanismos de control y supervisión de la gestión de la totalidad de los niveles. En todo caso, la participación de en asuntos relacionados con la seguridad ciudadana debe desarrollarse a partir de los siguientes criterios: (a) el Estado debe asumir el monopolio del uso de la fuerza legítima; (b) la participación de la comunidad educativa debe limitarse y orientarse a acciones de prevención social, comunitaria y situacional de la violencia y el delito; (c) toda forma de organización debe ser independiente de las autoridades del Estado o de sectores político-partidarios; (d) el Ministerio respectivo debe generar los espacios para una adecuada articulación con las formas de organización que ya existen en el seno de la sociedad, favoreciendo el diseño de planes de prevención de la violencia y el delito.-

GUÍA DE CONCEPTOS DE SEGURIDAD

BULLYING / CYBERBULLYING

DEFINICION

.- “Es una conducta de persecución física o psicológica que realiza uno/a contra otro/a, que escoge como víctima de repetidos ataques. Esta acción, negativa e intencionada, sitúa a la víctima en una posición de la que difícilmente puede salir por sus propios medios.” (Dan Olwe, Noruega 1973)

Es agredir, humillar, insultar, divulgar rumores, lastimar físicamente o emocionalmente y/o ignorar a un par de manera repetida y sostenida en el tiempo.

El bullying físico es mucho más frecuente entre los varones y la exclusión social entre las mujeres. Es importante distinguir las situaciones de agresión que podemos encuadrar en el bullying de otras manifestaciones agresivas esporádicas, que no son propiamente bullying, como las habituales “bromas”, los juegos bruscos, malas palabras, peleas que, a menudo, se dan entre compañeros y compañeras en la escuela. Es frecuente en las relaciones entre los alumnos que surjan desacuerdos que generen conflictos y malos tratos entre ellos, que deben ser trabajados para que no se naturalicen pero no es una situación de acoso propiamente dicha.

En el acoso escolar o bullying, hay una desigualdad entre el o los acosadores y el acosado, quien no encuentra la manera de defenderse y se somete, contra su voluntad, al poder de la contraparte.

CIBERBULLING: Es cuando alguien atormenta, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro mediante internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías similares.

El anonimato, la no percepción directa e inmediata del daño causado y la adopción de roles imaginarios en la red, convierten al ciberbullying en un grave problema.

CARACTERISTICAS

Hay una intencionalidad en la agresión, sea física, verbal o virtual. Encontramos un desequilibrio de poder entre el acosador/a y el acosado/a.

Es contra una persona concreta y no contra un grupo. Si fuera así, sería considerado una pelea entre bandas. Se percibe una repetición de la agresión a lo largo de un tiempo y de forma constante contra la misma víctima y sin motivo alguno.

El bullying puede ser:

Físico: pegarle, tirarle las cosas, hacerle zancadillas, robarle tareas o útiles, tirarle objetos, ensuciarlo, atarlo, etc.

Verbal: ponerle sobrenombres, insultarlo, poner en evidencia defectos físicos, menospreciarlo, etc.

Exclusión Social: ignorarlo, hacerle el vacío, inventar historias falsas, contar intimidades, no invitarlo a reuniones, no sentarse con él.

ACTORES

Hostigador / Acosador: Es el que idea el hostigamiento y no siempre es el que lo ejecuta. Es el que decide cuales son las reglas y quienes quedan fuera de ellas. Es el líder del grupo y tiene necesidad de demostrar fuerza y poder.

Hostigado /Acosado: Si no puede defenderse, ya sea física o verbalmente, seguirá siéndolo hasta que otro tome su lugar o hasta que pueda haber una intervención de un adulto.

Seguidores: Los que apoyan al líder. Son los que soportan el hostigamiento, los que muchas veces lo ejecutan y los que festejan todas las acciones del líder. Sin ellos, el bullying no tendría sentido para el líder.

Espectadores / Testigos: Pueden tomar distintas actitudes: los que miran sin decir nada (la mayoría silenciosa), los que se ríen de lo que pasa, y los que intentan detener el hostigamiento ya sea directamente o reportándolo. Los integrantes de este último grupo son los de mayor riesgo a ser los próximos hostigados, siendo éste el motivo por el cual son muy pocos los que se atreven a delatar lo que pasa.

Personal de la Escuela: Los maestros, los preceptores, directores, el conductor del micro, etc., son los que deben detectar el bullying e intervenir inmediatamente.

Padres: Son los responsables de detectar cambios en sus hijos y conversarlo con las autoridades del colegio.

Consecuencias:

Para el Acosado

- Sentimientos negativos: miedo, tristeza, inferioridad, humillación, culpabilidad.
- Baja autoestima; se considera débil, carente de valor.
- Se encierra en sí mismo: aislamiento, timidez, introversión, evitación de las situaciones interpersonales.
- Bajo rendimiento escolar.
- Conductas agresivas y hostilidad, pudiendo llegar a convertirse en maltratador de otros/as más débiles.
- Síntomas psicossomáticos: dolores de cabeza, insomnio, vómitos.
- Rechazo y fobia a la escuela.
- Problemas emocionales y de salud mental apareciendo cuadros depresivos y estrés postraumático.
- Desconfianza en los demás.
- Intentos de suicidio.

Para el Agresor

- Aprende a maltratar, como generalmente no recibe consecuencias negativas por su conducta, aprende que los demás aceptan sus agresiones e impertinencias, vuelve a repetir esas tácticas que le han dado resultado y se acostumbra a intimidar.
- Dificultades para mantener relaciones interpersonales igualitarias y mutuamente satisfactorias para que las personas que intervienen en la interacción.
- Llega a transferir este estilo de interacción de dominio-sumisión a otras situaciones sociales y a otros ámbitos de las relaciones interpersonales (pareja, familia, ocio, trabajo). Se aprecia una inclinación por seguir construyendo vínculos interpersonales basados en la prepotencia y la superioridad.
- Problemas de rendimiento escolar.
- Suele provocar tensión y interrupciones en la dinámica del aula y del centro (pasillos, cambios de clase, etc.), y se acostumbra a vivir en ese clima alterado.

Para los Espectadores

- Incremento del temor a ser victimizado con el consiguiente aumento de búsqueda de protección y evitación de estas situaciones.
- Aprenden por observación que el/la agresor/a es tenido en cuenta y hasta valorado en el grupo de iguales.
- Se acostumbran a vivir en un clima interpersonal donde existe el abuso, la intimidación y donde impera la ley del más fuerte y el estilo de relaciones del modelo dominio-sumisión y el poder de las personas prepotentes sobre las débiles.
- Acaban considerando que la violencia interpersonal es algo inevitable y que no hay nada que hacer para impedirlo.
- Aprenden a ser cómplices y no aprenden a ser solidarios.

MARCO NORMATIVO

Leyes Nacionales

- . Ley 26.061 de Protección Integral de derechos de niño, niñas y adolescente. 2005
- . Ley 26.892 para la Promoción de la convivencia y el abordaje de la conflictividad en las instituciones educativas. 2013

Leyes Ciudad Autónoma de Buenos Aires

- . Ley 114 de Protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes de la CABA. 1998
- . Ley 223 Sistema escolar de convivencia en el ámbito de la CABA. 1999
- . Ley 2.366 Tecnologías de la información y la comunicación. Violencia contra y entre niños, niñas y adolescentes. Prevención y asistencia. 2009

SEGURIDAD EN INTERNET

Según la legislación vigente - Ley 2.974 del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires - se deben aplicar filtros de contenidos en la red de conexión a internet en las instituciones educativas de la

jurisdicción que restringen el acceso a sitios con material pornográfico. Internet es el medio que permite a las personas el acceso a una diversidad de contenidos y a la publicación de datos. Por esta razón es pertinente fomentar una apropiación crítica y creativa de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en la comunidad educativa y la sociedad en general.

Con el fin de garantizar estos cuidados, se ofrece la Mesa de Ayuda Pedagógico-Digital desde la cual directivos, docentes y adultos responsables pueden dar a conocer nuevos sitios con material pornográfico y solicitar el bloqueo al acceso, así como también permite la operación contraria de desbloqueo del filtro en aquellos que se consideren apropiados para abordar en el ámbito escolar.

ABUSO SEXUAL

DEFINICION:

Etimológicamente, “abusar” significa usar mal, en forma desusada, excesiva, impropia, injusta o indebida’.

En este caso el bien jurídicamente tutelado es la libertad sexual.

La violencia sexual ocurre en todas las culturas, en diferentes niveles sociales, no conoce fronteras ni rango de edad, resultando indiferente el sexo de la víctima.

La denominación actual de delitos contra la integridad sexual se debe a que las agresiones sexuales no van solo contra la honestidad o el honor de las víctimas, sino contra su integridad y dignidad como personas.

La actividad sexual es una actividad física a la vez que emocional e intelectual. En el plano corpóreo, la sexualidad como acto resulta perjudicial cuando se presenta con el aspecto de sometimiento físico o psíquico, o cuando está influenciada por sustancias que modifican el comportamiento.

Ministerio de Salud: <http://www.buenosaires.gob.ar/areas/salud/dircap/mat/matbiblio/vilolgen.pdf>

CARACTERÍSTICAS

Las agresiones sexuales afectan la libertad de elección sexual en donde las víctimas viven esos sucesos particularmente como atentados a su privacidad, a su intimidad, a su físico y a su identidad en forma integral, sin desconocer que también afecta a quienes las rodean: familia y amigos. Es innegable que no pueden separarse las esferas somática, afectiva e intelectual, ya que lo que suceda en alguna de ellas repercutirá inexorablemente en las otras.

De manera genérica, el abuso sexual se encuentra **tipificado**:

- Por una acción o acciones corporales violentas, con o sin acceso carnal
- Por la falta de libertad de la víctima para consentir el acto
- Por el uso del cuerpo de una persona para obtener placer sexual, independientemente del medio utilizado para alcanzarlo.

Las variedades que admite la legislación son tres:

Abuso sexual sin otra calificación (simple):

Tipificado en el texto del primer párrafo del art. 119 del CP:

Art. 119. — Será reprimido con reclusión o prisión de seis meses a cuatro años el que abusare sexualmente de persona de uno u otro sexo, cuando esta fuere menor de trece años o cuando mediare violencia, amenaza, abuso coactivo o intimidatorio de una relación de dependencia, de autoridad, o de poder, o aprovechándose de que la víctima por cualquier causa no haya podido consentir libremente la acción. [...]

Síntesis:

Autor: varón o mujer.

Víctima: varón o mujer.

Condiciones: menor de 13 años o cuando, por alguna circunstancia, no haya podido consentir libremente la acción.

Acto: aproximación o contacto corporal.

Abuso sexual con sometimiento gravemente ultrajante:

En la denominación de “ultraje” de la víctima, se incluye:

- todo acto que implique humillación
- todo acto que signifique reducción al estado de “cosa”
- todo acto que conlleve a la despersonalización
- todo acto que determine la anulación de la autoestima
- todo acto que conduzca al desmedro de la dignidad.

Síntesis:

Autor: varón o mujer.

Víctima: varón o mujer.

Condiciones: menor de 13 años o cuando, por alguna circunstancia, no haya podido consentir libremente la acción.

Acto: manoseos, tocamientos, conducta penetrativa digital, con objetos o elementos, con circunstancias y duración que denote ultraje.

Abuso sexual en el que existe acceso carnal (antigua denominación de violación).

Se produce cuando en las condiciones enumeradas anteriormente, se produce el acceso carnal por cualquier vía. La acción trasciende la superficie cutánea externa y se produce la penetración por cualquier vía corporal de la víctima.

Síntesis:

Autor: varón.

Víctima: varón o mujer.

Condiciones: menor de 13 años o cuando, por alguna circunstancia, no haya podido consentir libremente la acción.

Acto: acceso carnal por cualquier vía. Es el elemento que materializa el delito. La palabra “acceso”, de origen latino, significa ‘ayuntamiento, entrada o paso’. El delito existe en tanto haya habido penetración del pene —por cualquier vía— sea esta total o parcial y haya habido eyaculación o no.

Estupro:

Existe estupro cuando el abuso es a una persona menor de dieciséis años, aprovechándose de su inmadurez sexual, en razón de la mayoría de edad del autor, su relación de preeminencia respecto de la víctima, u otra circunstancia equivalente .

Síntesis:

Autor: varón o mujer para lo expuesto en el 2º párrafo y varón para lo expuesto en el 3º párrafo.

Víctima: varón o mujer menor de 16 años.

Actos: abuso sexual con sometimiento gravemente ultrajante ó acceso carnal.

Circunstancia: aprovechamiento de la inmadurez sexual.

ASPECTO NORMATIVO

Código Penal de la Nación, Arts. 119 y 120.-

MALTRATO INFANTIL

DEFINICIÓN:

El maltrato infantil se define como los abusos y la desatención de que son objeto los menores de 18 años, e incluye todos los tipos de maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial o de otro tipo que causen o puedan causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del niño, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder. La exposición a la violencia de pareja también se incluye a veces entre las formas de maltrato infantil.

CARACTERÍSTICAS:

Consecuencias del maltrato: El maltrato infantil es una causa de sufrimiento para los niños y las familias, y puede tener consecuencias a largo plazo. El maltrato causa estrés y se asocia a trastornos del desarrollo cerebral temprano. Los casos extremos de estrés pueden alterar el desarrollo de los sistemas nervioso e inmunitario. En consecuencia, los adultos que han sufrido maltrato en la infancia corren mayor riesgo de sufrir problemas conductuales, físicos y mentales, tales como:

- actos de violencia (como víctimas o perpetradores);
- depresión;
- consumo de tabaco;
- obesidad;
- comportamientos sexuales de alto riesgo;
- embarazos no deseados;
- consumo indebido de alcohol y drogas.

A través de estas consecuencias en la conducta y la salud mental, el maltrato puede contribuir a las enfermedades del corazón, al cáncer, al suicidio y a las infecciones de transmisión sexual.

Factores de riesgo: Se han identificado varios factores de riesgo de maltrato infantil. Aunque no están presentes en todos los contextos sociales y culturales, dan una visión general que permite comprender las causas del maltrato infantil.

Factores del niño: No hay que olvidar que los niños son las víctimas y que nunca se les podrá culpar del maltrato. No obstante, hay una serie de características del niño que pueden aumentar la probabilidad de que sea maltratado:

- la edad inferior a 4 años y la adolescencia;
- el hecho de no ser deseados o de no cumplir las expectativas de los padres;
- el hecho de tener necesidades especiales, llorar mucho o tener rasgos físicos anormales.

Factores de los padres o cuidadores: Hay varias características de los padres o cuidadores que pueden incrementar el riesgo de maltrato infantil, entre ellas:

- las dificultades para establecer vínculos afectivos con el recién nacido;
- el hecho de no cuidar al niño;
- los antecedentes personales de maltrato infantil;
- la falta de conocimientos o las expectativas no realistas sobre el desarrollo infantil;
- el consumo indebido de alcohol o drogas, en especial durante la gestación;
- la participación en actividades delictivas;
- las dificultades económicas.

Factores relacionales: Hay diversas características de las relaciones familiares o de las relaciones con la pareja, los amigos y los colegas que pueden aumentar el riesgo de maltrato infantil, entre ellas:

- los problemas físicos, mentales o de desarrollo de algún miembro de la familia;
- la ruptura de la familia o la violencia entre otros miembros de la familia;

- el aislamiento en la comunidad o la falta de una red de apoyos;
- la pérdida del apoyo de la familia extensa para criar al niño.

Factores sociales y comunitarios: Hay diversas características de las comunidades y las sociedades que pueden aumentar el riesgo de maltrato infantil, entre ellas:

- las desigualdades sociales y de género;
- la falta de vivienda adecuada o de servicios de apoyo a las familias y las instituciones;
- los niveles elevados de desempleo o pobreza;
- la disponibilidad fácil del alcohol y las drogas;
- las políticas y programas insuficientes de prevención del maltrato, la pornografía, la prostitución y el trabajo infantiles;
- las normas sociales y culturales que debilitan el estatus del niño en las relaciones con sus padres o fomentan la violencia hacia los demás, los castigos físicos o la rigidez de los papeles asignados a cada sexo;
- las políticas sociales, económicas, sanitarias y educativas que generan malas condiciones de vida o inestabilidad o desigualdades socioeconómicas.

EL ROL DE LA ESCUELA

¿Cómo actuar si es un caso de evidencia de maltrato?

Estos casos deben ser abordados por equipos especializados, por lo que la escuela debe efectuar una derivación responsable. Esta decisión debe ser trabajada, siempre que sea posible, con el niño y su familia, y se realiza para ayudarlos a revertir la situación. Sin dudas, para estos casos la derivación debe ser inmediata, ya que se encuentra comprometida la integridad del NNA. Esta intervención tiene carácter de urgente.

¿Qué es una derivación responsable? Comunicar la situación detectada de maltrato a los servicios especializados u organismos administrativos de protección de derechos de NNA y/o a la justicia con competencia en asuntos de familia. La derivación no significa desvinculación, tampoco delegación de las responsabilidades propias en otros servicios. Por el contrario, se refiere al trabajo con otras instituciones desde la especificidad y

responsabilidad que compete a cada una, en la búsqueda de una mejor comprensión de situaciones de tan alta complejidad.

La derivación se realiza a los organismos administrativos descentralizados de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes facultados para adoptar medidas excepcionales y/o a la justicia con competencia en asuntos de familia que está llamada a intervenir ante situaciones de gravedad mediante el dictado de medidas cautelares, tal como lo indican las leyes de violencia familiar.

Más allá de las connotaciones particulares que presentan algunas provincias, de conformidad con sus propias leyes de protección integral de derechos de las niñas, los niños y los adolescentes, la Ley 26.061 recepta dos tipos de medidas:

- **Medidas de protección de derechos:** Las medidas de protección que puede adoptar un organismo administrativo de protección de derechos son las que devienen de las políticas públicas: solicitud de becas de estudio, inclusión en programas destinados al fortalecimiento familiar, orientación y apoyo a los padres, asistencia económica, entre otras (Art. 37, Ley 26061). Por lo tanto, ante casos de maltrato infantil que no son de extrema gravedad, cabe el dictado de medidas de protección de derechos. La finalidad de éstas consiste en preservar y/o restituir a niños, niñas y adolescentes el disfrute, goce y ejercicio de sus derechos vulnerados y la reparación de sus consecuencias. Estas medidas son definidas por la Ley 26.061 en el primer párrafo del art. 33 como “aquellas emanadas de órgano administrativo competente local ante la amenaza o violación de los derechos o garantía de uno o varias niñas, niños o adolescentes individualmente considerados, con el objeto de preservarlos, restituirlos o reparar sus consecuencias”. Ellas no pueden consistir en la separación del niño de su núcleo familiar.
- **Medidas excepcionales:** Las medidas excepcionales se dan en casos de extrema gravedad (y según la normativa local): los organismos administrativos de protección de derechos están facultados para disponer la separación del niño de su familia de manera provisoria. El organismo correspondiente puede disponer que el o los niños vayan a vivir con un tío, abuelo, o incluso un vecino con el que el niño tiene un lazo afectivo muy cercano. Dictada la medida, el órgano administrativo está obligado a poner en

conocimiento de este accionar a la justicia con competencia en los conflictos o asuntos de familia dentro del plazo de 24 horas de adoptada la medida. Este procedimiento se denomina “control de legalidad”, donde el juez que interviene evalúa la pertinencia de la medida y ejerce el control o seguimiento sobre su desarrollo. Las medidas excepcionales tienen una duración de 90 días, plazo que puede ser prorrogado por otro igual, mediante resolución fundada. El artículo 39 de la Ley de Protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes define a las medidas excepcionales como “aquellas que se adoptan cuando las niñas, niños y adolescentes estuvieran temporal o permanentemente privados de su medio familiar o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio. Tienen como objetivo la conservación o recuperación por parte del sujeto del ejercicio y goce de sus derechos vulnerados y la reparación de sus consecuencias.” El último párrafo agrega: “Estas medidas son limitadas en el tiempo y sólo se pueden prolongar mientras persistan las causas que les dieron origen”.

El rol de la escuela:

- Facilitar a los organismos competentes toda información que pueda ser de utilidad en bien del niño y la familia.
- Mantenerse informada mediante los organismos administrativos o judiciales acerca del desarrollo del procedimiento que se siga.
- Ejercer un importante papel de contención para el NNA, a quien toca transitar un camino difícil a partir del reconocimiento de la situación de maltrato.
- Llevar a cabo una tarea de apoyo y contención para los compañeros del NNA maltratado.
- Recibir ayuda de los Equipos de orientación y/o de profesionales de programas o servicios especializados (estatales y ONG's).

NOTA: Se recomienda la lectura de la Guía conceptual del Maltrato Infantil (Porqué, cuándo y cómo intervenir) de Unicef, donde se explica detalladamente el rol de la escuela

Fuentes:

OMS: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs150/es/>

UNICEF:

http://www.unicef.org/argentina/spanish/8.Guia_Maltrato_Infantil_TODO_18_10.pdf

ASPECTO NORMATIVO:

Argentina:

- Ley N° 26.206 de Educación Nacional, artículo 82: Las autoridades educativas competentes participarán del desarrollo de sistemas locales de protección integral de derechos establecidos por la Ley 26.061, junto con la participación de organismos gubernamentales y no gubernamentales y otras organizaciones sociales. Promoverán la inclusión de niños/as no escolarizados/as en espacios escolares no formales como tránsito hacia procesos de reinserción escolar plenos. Asimismo, participarán de las acciones preventivas para la erradicación efectiva del trabajo infantil que implementen los organismos competentes.
<http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/120000-124999/123542/texact.htm>
- Ley N° 26.061: Ley Integral de Protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes: <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/110000-114999/110778/norma.htm>

Internacional:

- Convención sobre los derechos del niño:
<http://www.unicef.org/argentina/spanish/7.-Convencionsobrelosderechos.pdf>

GROOMING

DEFINICION:

Es la utilización de medios electrónicos destinados a ejercer influencia sobre un menor para que realice actividades sexuales explícitas o actos con connotación sexual. El "child grooming" consiste en acciones deliberadamente emprendidas por un adulto con el objetivo de ganarse la amistad de un menor de edad, al crearse una conexión emocional con el mismo, con el fin de disminuir las inhibiciones del niño y poder abusar sexualmente de él. En algunos casos, se puede buscar la introducción del menor al mundo de la prostitución infantil o la producción de material pornográfico. Esto se presenta a través de redes sociales, chats, correo electrónico, teléfonos móviles y webcam.

CARACTERISTICAS:

El grooming es un proceso que comúnmente puede durar semanas o incluso meses, variando el tiempo según la víctima y que suele pasar por las siguientes fases, de manera más o menos rápida según diversas circunstancias y se divide en cuatro etapas:

1° Etapa: Generar un lazo de amistad con un menor fingiendo ser un niño o niña.

2° Etapa: Obtener información clave del menor víctima de grooming.

3° Etapa: Mediante seducción, conseguir que el menor frente a la webcam del computador se desnude, se masturbe o realice otro tipo de expresiones de connotación sexual.

4° Etapa: Inicio del ciber-acoso, dando inicio a la fase de extorsión de la víctima, con el objeto de obtener material pornográfico, o bien el contacto físico con el menor para concretar un abuso sexual.

El delito de "grooming" es un delito preparatorio de otro de carácter sexual más grave

Como prevenir el Grooming?

1-Mantente informado: Lo básico para prevenir el *grooming* es estar informado, ya que los riesgos son grandes. La difusión del tema es muy importante como así también transmitir la misma a los hijos, sobrinos, compañeros de escuela, maestras, etc.

2-Habla con los niños y adolescentes:

De nada sirve mantener a los niños aislados de las redes sociales y la tecnología. Recordemos que pueden tener acceso a Internet en cualquier lado, lo mejor es Lo ideal es explicarles que es el *grooming* y sus consecuencias. Mantenerlos aislados de la tecnología no sirve de nada. Se debe decirles que no deben compartir fotos o videos personales en la red, mucho menos acceder a enviar fotos o a encender la webcam para quitarse la ropa, por ejemplo.

3-Ayuda a los niños adolescentes a cuidarse a sí mismos:

Es importante que los niños y jóvenes adquieran las herramientas necesarias de autocuidado en Internet, enseñándoles que no contacten con gente desconocida en las redes sociales, no proporcionen datos personales como por ejemplo: nombres de los padres, escuela a la que asisten, si tienen hermanos, números de teléfono, etc..

4-Escucha a tus hijos y si es necesario, denuncia

Es de vital importancia que los niños sientan la confianza y seguridad para hablar con un adulto si alguna situación como la aquí descripta le llega a suceder. Si la situación se presenta, se recomienda no culpar al niño, confiar y creer en el y en lo que te cuenta. Se recomienda hacer la denuncia inmediatamente.

10 CONSEJOS PARA NAVEGAR SEGUROS POR INTERNET.

(MINISTERIO PÚBLICO FISCAL DE LA CABA)



ASPECTO NORMATIVO:

Mediante **Ley Nacional 26094** se incorporó al grooming como delito en el artículo 131 del Código Penal: 'Artículo 131: Será penado con prisión de seis (6) meses a cuatro (4) años el que, por medio de comunicaciones electrónicas, telecomunicaciones o cualquier otra tecnología de transmisión de datos, contactare a una persona menor de edad, con el propósito de cometer cualquier delito contra la integridad sexual de la misma.'

MOBBING, (ACOSO LABORAL).

DEFINICION:

El mobbing es una situación donde una persona se ve sometida en su lugar de trabajo por otra persona u otras personas a una serie reiterada y prolongada de conductas hostiles. Se trata de un grave estrés psicosocial que trae aparejado niveles alarmantes de estrés crónico que pueden desencadenar un síndrome de desgaste profesional, "burn out", además de otras enfermedades psicobiológicas.

El **acoso laboral** o **acoso moral en el trabajo**, conocido comúnmente a través del término inglés mobbing: 'asediar', 'acosar', 'acorralar en grupo',¹es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros ("acoso horizontal", entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado bossing, del inglés boss, jefe). Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y a la misma en ocasiones se añaden "accidentes fortuitos" y hasta agresiones físicas, en los casos más graves. Una situación de acoso muy prolongada en el tiempo, además de enfermedades o problemas psicológicos, puede desembocar, en situaciones extremas, en el suicidio de la víctima.

Lo que se pretende en último término con este hostigamiento, intimidación o perturbación (o normalmente la conjugación de todas ellas) es el abandono del trabajo por parte de la víctima — o víctimas—, la cual es considerada por sus agresores como una molestia o amenaza para sus intereses personales (necesidad de extorsión, ambición de poder, de riquezas, posición social, mantenimiento del statu quo, etc.)

CARACTERISTICAS:

Todas estas conductas serían propias de mobbing, aunque no es necesario que se den todas estas violaciones en forma simultánea para que exista acoso moral; a nuestro entender bastarían que dos o tres de estas conductas violatorias de los derechos del trabajador se dieran en forma continua durante un lapso de al menos tres meses.

Según el profesor Iñaki Piñuel y Zabala son estrategias habituales en el acoso laboral las siguientes:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo y presionarla excesivamente.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar ("hasta que se aburra y se vaya").
- Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.
- Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirle, discriminarle, tratar su caso de forma diferente, trasladarle a puestos inferiores, rebajarle el sueldo).
- Ignorarlo ("hacerle el vacío") o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia ("ninguneándolo") o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste ("como si fuese invisible").
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.

- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.
- Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.; o simplemente no tomarlas en cuenta bajo cualquier pretexto.
- Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y atribuciones.
- Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Invasión de la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, etc.
- Robar, destruir o sustraer elementos clave para su trabajo.
- Atacar sus convicciones personales, ideología o religión.
- Animar a otros compañeros/jefes a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Atentar contra la ergonomía del trabajador en su sitio laboral.
- Asignarle tareas humillantes, incómodas o desagradables.

ASPECTO NORMATIVO:

El trabajador se encuentra protegido contra el acoso laboral en la SIGUIENTE NORMATIVA:

- 1) **Ley de Contrato de Trabajo –LCT- (N° 20744).** En tal sentido, las diversas manifestaciones de acoso psicológico deben ser encuadradas como incumplimientos contractuales del empleador a sus deberes de buena fe, de obrar como “buen empleador”, actuando con espíritu de colaboración, solidaridad y de previsión (arts. 62 y 63, LCT). Otros de los deberes, comprendidos en el de previsión, consiste en la obligación de ejercer las facultades de dirección, ius variandi, disciplinarias y de control, con prudencia y razonabilidad, dentro de los límites y con arreglo a las condiciones fijadas legal, estatutariamente o convencionalmente, con el respeto debido a la dignidad del trabajador y sus derechos patrimoniales (arts. 64, 65, 66, 67, 68 y 70). La ley quiere evitar que el empleador haga uso abusivo de las siguientes facultades: a) de organización, b) de dirección, c) de control, d) poder reglamentario, e) facultad de alterar las condiciones del contrato (ius variandi), f) poder disciplinario. Esta ley, además, Protege a los trabajadores, ante posibles violaciones del derecho a la intimidad, (Como variante de un abuso en el ejercicio de las facultades de organización y dirección) (art. 63, 70, 71, 77 y 76 LCT). Asimismo lo protege ante el acoso psicológico, cuando el empleador utiliza como herramienta la negativa de dar ocupación efectiva, de acuerdo a su calificación o categoría profesional, infringirá su deber de ocupación (art.78, LCT). El deber de seguridad se encuentra protegido en el art. 75 de la LCT.
- 2) **Código Civil.** En su art. 1071, segundo párrafo, cuando sostiene que la ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos. Protege también en el art. 1071 Bis el derecho a la intimidad del trabajador. (Previo reemplazo por el nuevo Código Civil)
- 3) **Ley 23592.** Protege esta ley al empleado y castiga las conductas discriminatorias.
- 4) **Ley 24557 y sus modificatorias.** Reparación en el marco de la ley de Riesgos del Trabajo. Una vez que al trabajador víctima de mobbing se le ha fijado una incapacidad psíquica producto del acoso sufrido, puede demandar a la Aseguradora de Riesgos del Trabajo por enfermedad profesional fuera del listado del art. 6 de la Ley de Riesgos del Trabajo, solicitando las correspondientes inconstitucionalidades de los arts.6, 8, 21 y 22, entre otros

de la citada Ley. En ese caso el reclamo será tarifado utilizando las fórmulas de cálculo que dicha ley establece.

- 5) **Ley 19.587, decreto 351/79.** Son disposiciones vigentes en materia de medicina, higiene y seguridad en el trabajo y las pausas y limitaciones a la duración del trabajo legalmente establecidas) se presenta como una de las más relevantes manifestaciones de este deber de previsión con relación al mobbing. El empleador debe brindar seguridad y condiciones dignas de trabajo, adoptando las medidas necesarias para evitar daños a la persona o dignidad del trabajador.

VIOLENCIA DE GÉNERO

DEFINICION:

La violencia es aquella conducta que se realiza de manera consciente y adrede para generar algún tipo de daño a una persona. La violencia puede ser física y/o psicológica.

La violencia de género, por lo tanto, es un tipo de violencia física o psicológica ejercida de un sexo hacia otro, y se entiende como toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal, impactando de manera negativa su identidad y bienestar social, físico o psicológico.

CARACTERISTICAS:

Existen tres tipos claramente diferenciados de lo que es la violencia de género.

La ley N° 26.485 conceptualiza distintos tipos de violencia categorizándolas en:

Física:

La que se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato o agresión que afecte su integridad física.

Psicológica:

La que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación o aislamiento.

Sexual:

Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

Económica y patrimonial:

La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes, pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales.

Simbólica:

La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

Modalidades de Violencia:

Además la ley señala que según las formas que se manifieste en los distintos ámbitos las Modalidades son:

Violencia doméstica:

Aquella ejercida contra las mujeres por un integrante del grupo familiar, independientemente del espacio físico donde ésta ocurra, que dañe la dignidad, el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, la libertad, comprendiendo la libertad reproductiva y el derecho al pleno desarrollo de las mujeres. Se entiende por grupo familiar el originado en el

parentesco sea por consanguinidad o por afinidad, el matrimonio, las uniones de hecho y las parejas o noviazgos. Incluye las relaciones vigentes o finalizadas, no siendo requisito la convivencia;

Violencia institucional:

Aquella realizada por las/los funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que las mujeres tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan los derechos previstos en esta ley. Quedan comprendidas, además, las que se ejercen en los partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil;

Violencia laboral:

Aquella que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o la realización de test de embarazo. Constituye también violencia contra las mujeres en el ámbito laboral quebrantar el derecho de igual remuneración por igual tarea o función. Asimismo, incluye el hostigamiento psicológico en forma sistemática sobre una determinada trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral;

Violencia contra la libertad reproductiva:

Aquella que vulnere el derecho de las mujeres a decidir libre y responsablemente el número de embarazos o el intervalo entre los nacimientos, de conformidad con la Ley 25.673 de Creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable;

Violencia obstétrica:

Aquella que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, de conformidad con la Ley 25.929.

Violencia mediática:

Aquella publicación o difusión de mensajes e imágenes estereotipados a través de cualquier medio masivo de comunicación, que de manera directa o indirecta promueva la explotación de mujeres o sus imágenes, injurie, difame, discrimine, deshonre, humille o atente contra la dignidad de las mujeres, como así también la utilización de mujeres, adolescentes y niñas en mensajes e imágenes pornográficas, legitimando la desigualdad de trato o construya patrones socioculturales reproductores de la desigualdad o generadores de violencia contra las mujeres.

INFORMACION RELEVANTE:

Como ayudar a un familiar o amigo víctima de violencia.

- Escuche y cree un ambiente seguro y privado para que le cuente el problema.
- Bríndele información de Instituciones que sepan de la problemática, así sabrá que no está sola.
- No juzgue ni critique las decisiones de la víctima.
- No presione ni subestime el peligro de la situación.

Si usted cree que puede ser víctima de Violencia Domestica Recuerde:

- Ninguna persona merece ser víctima.
- la Violencia no es su culpa.
- usted no está solo.

ASPECTO NORMATIVO:

Constitución Nacional: en el Art. 75 Inc. 22, a partir de la reforma del año 1994, se incorporan todos los Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos suscriptos por el Estado Argentino, entre ellos se encuentra la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).

La Ley N° 26.485 es la normativa nacional de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en los ámbitos en que desarrollen las relaciones interpersonales de la persona víctima de la misma. Su Decreto Reglamentario es el N° 1011/2010.-

Diferencia los distintos tipos de violencia contra la mujer: doméstica, institucional, obstétrica, laboral, contra la libertad reproductiva y mediática. Prevé el dictado de medidas cautelares por la autoridad jurisdiccional en protección no sólo de la integridad física, sexual, psicológica de la mujer sino también de su patrimonio y derechos económicos.

Se articula con la Ley Nacional N° 26061, en resguardo de los derechos de Niñas y Adolescentes.

La Constitución De La Ciudad Autónoma de Buenos Aires: la Ciudad incorpora la perspectiva de género en el diseño y ejecución de sus políticas públicas y elabora participativamente un plan de igualdad entre varones y mujeres.

Ley N° 474 Plan de Igualdad Real de Oportunidades y de Trato entre Mujeres y Varones El plan establecido por la presente Ley tiene como objeto garantizar a las mujeres el pleno reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos y garantías, y promover la igualdad real de oportunidades y de trato entre varones y mujeres, tal como lo establece la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales suscriptos por nuestro país.

Ley 1.688 Prevención y Asistencia a las Víctimas de Violencia Familiar y Doméstica

Esta Ley regula las acciones para prevenir la violencia doméstica en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Define acciones para la asistencia integral de sus víctimas, sean estas mujeres, varones, niñas, niños, adolescentes, adultos mayores o personas con necesidades especiales.

Ley 5228 **Violencia de Género hacia las Mujeres, Maltrato y abuso infanto-juvenil.** Creadora de la Central de Atención Telefónica 0800-666-8537 que brinda servicio gratuito, anónimo y funciona las 24 horas los 365 días del año, en aquellas temáticas relacionadas con la violencia de género hacia las mujeres, el maltrato y abuso infanto-juvenil, los derechos a la salud de las mujeres y los delitos contra la integridad sexual de la mujer interviniendo en situaciones de emergencia y derivando a centros de asistencia.

Ley CABA N° 2.784. Modificatoria de la Ley N° 1.688 de Violencia Familiar de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, cuyo objetivo es asistir a las víctimas de violencia familiar y doméstica desde una perspectiva física, psíquica, jurídica, económica y social, incluyendo alojamiento cuando se considere necesario. Garantizar el pleno acceso a la atención a las víctimas de la violencia familiar y doméstica que por circunstancias personales o sociales puedan tener dificultades de acceso a los mismos.

Establece la Incorporación en el currículo escolar de contenidos referidos a la Educación para la igualdad y contra la violencia.

Prevé la revisión por parte del Ministerio de Educación de todos los materiales educativos, con el fin de excluir de los mismos todas las referencias o figuras que fomenten el desigual valor de varones y mujeres.

La Formación y capacitación sobre los aspectos tratados en la presente ley a los empleados públicos pertenecientes a las áreas del Gobierno de la Ciudad que sean y/o tengan relación con víctimas de violencia familiar.

Contribuir a la detección temprana de testigos de violencia intrafamiliar y brindar asistencia a los niños, niñas, adolescentes, mujeres y adultos mayores que se encuentren en dicha situación.

Garantizar a las personas con necesidades especiales al acceso a la información sobre la temática de violencia familiar y doméstica a través de formatos especiales que aseguren la comprensión a las mismas, tales como lenguaje de signos u otras modalidades u opciones de comunicación.

Establece que los Centros de Atención Inmediata deberán contar, con profesionales de medicina, en trabajo social, derecho, psicología y profesionales especialistas en atención de personas con necesidades especiales y trabajarán de manera coordinada con todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, involucradas en la problemática.

PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SEGURIDAD CIUDADANA

**CLASIFICACIÓN DE
INICIATIVAS/PROGRAMAS
GUBERNAMENTALES**

		INICIATIVA/PROGRAMA GUBERNAMENTAL	SEGÚN POBLACIÓN OBJETIVO (SUJETO DESTINATARIO)			
			COMUNIDAD EN GENERAL	MUJERES	HOMBRES	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
SEGÚN EJE TEMÁTICO	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y DE GÉNERO	VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCIÓN FAMILIAR	X	X		
		BOTÓN ANTIPÁNICO	X	X		
		PROGRAMA HOGARES Y CENTROS INTEGRALES DE LA MUJER:		X		

		ASISTENCIA AL MALTRATO INFANTIL				X
		ASISTENCIA A HOMBRES VIOLENTOS			X	
		PROGRAMA NOVIAZGOS VIOLENTOS	X			
		ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD SEXUAL		X		
	DESAPARICION DE PERSONAS	DIRECCIÓN DE REGISTRO DE CHICOS PERDIDOS				X
		CENTRO DE ORIENTACIÓN DE PERSONAS (COP)	X			

		REGISTRO DE PERSONAS DESAPARECIDAS	X				
	SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA	POLICIA METROPOLITANA	X				
		ASISTENCIA AL VECINO	X				
		FOROS DE SEGURIDAD PÚBLICA	X				
		PROGRAMA JUSTICIA Y VOLUNTAD CIUDADANA EN LA CABA	X				
		MOBBING LABORAL	X				
		MEDIACIÓN COMUNITARIA	X				
		INCLUSION SOCIAL: PORTALES INCLUSIVOS	X				

		CIUDAD SIN VIOLENCIA	X			
	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. PREVENCIÓN EN LAS ESCUELAS	SENDEROS SEGUROS				X
		CUERPO DE AGENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR				X
		JUSTICIA EN LAS ESCUELAS				X
		LINEA 102				X
		DEFENSORÍAS ZONALES				X
		PROGRAMA "TALLERES ESCOLARES"				X

NOMBRE	VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCIÓN FAMILIAR
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Policía Metropolitana
DEPENDENCIA	Dirección General de la Mujer. Área Víctima de Violencia de Género
LOCALIZACIÓN	
OBJETIVOS	Su principal objetivo consta en la erradicación de la violencia familiar a través de un trabajo conjunto, encargándose de la atención y protección de la Víctima, así como también de la prevención de la violencia y el esclarecimiento de los delitos intrafamiliares.
ACCIONES	<p>La modalidad de trabajo es por medio de Brigadas, la misión es intervenir en la prevención, conjuración y tareas solicitadas por la justicia del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y/o Nacional, con el fin de esclarecer los delitos y contravenciones llevados a cabo en el ámbito intrafamiliar y delitos contra la integridad sexual, cuyas víctimas sean mujer, hombre, niño, niña, adolescente, personas con capacidades diferentes y de la tercera edad, suministrando una atención rápida, profesional y efectiva.</p> <p>Tareas que realiza el área:</p> <p>Recepcionar Oficios Judiciales a través de: Ministerio Público Fiscal de C.A.B.A., OFAVYT, Tribunales Nacionales de Familia. Entablar contacto con la víctima. Ofrecer medidas de protección acorde a lo establecido en el art. 37 inc, c) del C.P.P.CABA. Realizar tareas de investigación tendientes a obtener pruebas de los hechos denunciados acorde al Art. 94 del C.P.P.CABA. Notificar a las víctimas a comparecer ante la Justicia. Llevar a cabo exclusiones de hogar.</p>

	<p>Realizar restitución de pertenencias y de menores de edad. Confeccionar informes socio ambientales y de interacción familiar. Cumplimentar órdenes de allanamiento. Realizar comparendos por la fuerza pública. Detenciones de imputados. Seguimiento de casos.</p> <p>En las Comisaría Comunales 4 y 12 contamos con una Sección de Víctimas de Violencia de Género y Protección Familiar en donde se atiende a las víctimas y se recepcionan denuncias.</p> <p>El área cuenta con un Equipo Interdisciplinario integrado por profesionales: Psicólogos, Trabajadores Sociales y Abogados que intervienen en la erradicación de la violencia familiar a través de un trabajo conjunto con los diversos actores de la comunidad; promoviendo espacios para la concientización y sensibilización sobre dicho problema social.</p> <p>El Equipo tiene como objetivo la atención, protección, prevención y capacitación de personas involucradas en vínculos violentos, como así también promover el desarrollo de relaciones interpersonales saludables a fin de facilitar el bienestar biopsicosocial.</p> <p>El mismo cuenta con un “Programa de Fortalecimiento Integral para Víctimas” que tiene como objetivo acompañar en el fortalecimiento de las víctimas a un “DARSE CUENTA” que el camino del cambio comienza por cada una de ellas, siendo este dispositivo el enlace entre el momento de la denuncia y el inicio de un tratamiento. Se basa en dispositivos donde se trabaja a través de diferentes dinámicas y herramientas grupales brindando un entorno seguro para la víctima, en el cual no sólo se focalizará sobre su capacidad psicológica sino también su realidad social.</p>
<p>CONTACTO</p>	<p>24 horas los 365 días del año:</p> <p>TEL. 103 comando único central policía metropolitana.</p> <p>TEL 0800-66-mujer (68537) Dirección General de la Mujer. Área Víctima de Violencia de Género.</p>

	TEL. 4370-4600 Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia (Lavalle 1250). http://www.metropolitana.gov.ar/?q=content/v%C3%ADctimas-de-violencia-de-g%C3%A9nero-y-protecci%C3%B3n-familiar
DESTINATARIOS	Mujeres y Comunidad en general

17

NOMBRE	BOTON ANTIPÁNICO
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Policía Metropolitana
DEPENDENCIA	Central de Monitoreo de Alarmas Fijas y Móviles
LOCALIZACIÓN	Regimiento Patricios 1142
OBJETIVOS	El objetivo del Botón antipánico la prevención del delito y brindar asistencia, ya sea médica, civil o por seguridad.
ACCIONES	<p>En el marco del Plan Integral de Seguridad, la Ciudad distribuye botones antipánico entre víctimas de violencia de género, personas de la tercera edad, comerciantes, dependencias escolares, encargados de edificios, centros de jubilados y personas en situación de vulnerabilidad. Lo hace a través del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad, y con el objetivo de prevenir delitos.</p> <p>Este dispositivo tiene el tamaño de un teléfono celular y está conectado con la Central de Monitoreo de Alarmas Fijas y Móviles, desde donde se envían las alertas al Centro Único de Comando y Control (CUCC).</p>

Tienen tres funciones centrales: 1. Dar aviso de emergencia policial; 2. Enviar un alerta de emergencia médica al SAME; 3. Notificar cualquier tipo de emergencia civil, como inundaciones, incendios, caídas de árboles o cables sueltos.

El objetivo, es que estos usuarios no sólo lo utilicen para situaciones personales, sino que le den un uso solidario y activen la alarma en el caso que un vecino también necesite algún tipo de asistencia, ya sea médica, civil o por seguridad.

Una vez que el operador reciba la llamada de emergencia se comunicará con el CUCC desde donde se derivará al SAME, Emergencias, Defensa Civil o la Policía Metropolitana según corresponda.

El equipo cuenta con un sistema de georeferencia que ubica el lugar exacto en un mapa, esto facilita el trabajo para brindar asistencia de manera rápida y efectiva.

Una vez activado se genera una grabación de todo lo que está ocurriendo en el ambiente; lo que permite que ese audio quede archivado y luego pueda ser utilizado como prueba del hecho constituyéndose en una importante herramienta para la Justicia.

Además, en el caso que la persona se encuentre en una situación de riesgo y si se logra entablar comunicación con el usuario, se brinda contención emocional.

Pero si no existe la posibilidad de hablar con la persona que apretó el botón, el operador procede a realizar la escucha a través del sistema de audio

	<p>ambiental que le permite saber cuál es el estado de situación en el lugar e informar al móvil policial.</p> <p>A través de la VIA ADMINISTRATIVA, y por medio de convenios específicos se entrega a jubilados mayores de 60 años, asociaciones civiles, centros de jubilados, comercios, escuelas y Centros de Atención Primaria (Cesac), entre otras instituciones. La entrega se hace con un folleto explicativo que contiene el número de teléfono de la Central de Alarma y funcionamiento básico del dispositivo.</p> <p>Cuando el botón es entregado por orden administrativa se trata de dar preferencia a aquellas zonas donde tiene presencia la Policía Metropolitana (PM).</p> <p>Entre los otorgados por esta vía encontramos 121 entregados en Colegios de la Ciudad de Buenos Aires, al docente encargado de la salida de los alumnos.</p>
CONTACTO	http://www.metropolitana.gob.ar/?q=articles/2014/09/16/qu%C3%A9-es-y-c%C3%B3mo-funciona-el-bot%C3%B3n-antip%C3%A1nico
DESTINATARIOS	Comunidad en general, Mujeres

NOMBRE	PROGRAMA HOGARES Y CENTROS INTEGRALES DE LA MUJER
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Desarrollo Social GCABA
DEPENDENCIA	Dirección General de la Mujer
LOCALIZACIÓN	CIM Villa Lugano

	<p>Domicilio: <u>Av. Escalada 4557</u> - Tel: 4605-5059. Horario: Lunes a viernes de 8:30 a 15:30 hs. Correo Electrónico: cim_vlugano@buenosaires.gob.ar</p> <p>CIM Alicia Moreau Domicilio: <u>Humberto I° 470</u> - 1° Piso - Tel: 4300-7775. Horario: Lunes a viernes de 12:00 a 19:00 hs. Correo Electrónico: cim_amoreau@buenosaires.gob.ar</p> <p>CIM Isabel Calvo Domicilio: <u>Piedras 1281</u> - Tel: 4307-3187. Horario: Lunes a viernes de 9:30 a 16:30 hs. Correo Electrónico: cim_icalvo@buenosaires.gob.ar</p> <p>CIM María Gallego Domicilio: <u>F. Beiró 5229</u> - Tel: 4568-1245. Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hs. Correo Electrónico: cim_mgallego@buenosaires.gob.ar</p> <p>CIM Margarita Malharro Domicilio: <u>24 de noviembre 113</u> - Tel: 4931-6296. Horario: Lunes a viernes las 24hs. Correo Electrónico: cimmalharro@buenosaires.gob.ar</p> <p>CIM Elvira Rawson Domicilio: <u>Salquero 765</u> - Tel: 4867-0163. Horario: Lunes a viernes de 12:00 a 19:00 hs. Correo Electrónico: cim_erawson@buenosaires.gob.ar</p> <p>CIM Arminda Aberastury Domicilio: <u>Hipólito Yrigoyen 3202</u> - Tel: 4956-1768. Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hs. Correo Electrónico: cimaberastury@buenosaires.gob.ar</p>
<p>OBJETIVOS</p>	<p>Brindar asistencia, orientación y acompañamiento a mujeres mayores de 18 años que sufren o hayan sufrido violencia sexual que residan en la Ciudad de Buenos Aires. El objetivo del subprograma es brindar asistencia, orientar</p>

	y acompañar a mujeres que sufren o hayan sufrido violencia doméstica o sexual en cualquiera de sus formas.
ACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas de orientación. • Abordaje psicológico individual y grupal. • Grupos de reflexión y talleres. • Asesoramiento legal y patrocinio jurídico gratuito sobre violencia familiar, derecho de familia y otras temáticas. • Acompañamiento y asesoramiento en el área social. • Seguimiento de casos.
CONTACTO	<p>http://www.buenosaires.gob.ar/desarrollosocial/mujer/hogares-y-centros-integrales-de-la-mujer</p> <p>Teléfono: 0800 -666 -8537</p>
DESTINATARIOS	Mujeres mayores de 18 años

NOMBRE	ASISTENCIA AL MALTRATO INFANTIL
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Desarrollo Social GCABA
DEPENDENCIA	Dirección General de la Mujer
LOCALIZACIÓN	
OBJETIVOS	Asistir a niñas, niños y adolescentes hasta 18 años, en situación de violencia física, psíquica o sexual o testigos de violencia.

	Ofrecer asistencia, orientación y acompañamiento integral a niñas, niños y adolescentes víctimas de maltrato.
ACCIONES	<p>Brinda atención a los niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato. Abordaje interdisciplinario, a los niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato infanto-juvenil y a los adultos involucrados con ellos, sean o no responsables de la situación de maltrato.</p> <p>Brinda entrevistas de orientación y evaluación, Abordaje psicosocial individual y grupal, Grupos de reflexión, Asesoramiento jurídico, Grupos para madres con dificultades de crianza. Grupos de madres adolescentes. Tratamiento vincular de la díada madres niñas, niños pequeños. Atención a familiares no ofensores de niñas, niños y adolescentes víctimas de abuso sexual infantil. Entrevistas de evaluación. Seguimiento de nivel de riesgo.</p> <p>Para acceder al subprograma hay que ser menor de 18 años, residir en la Ciudad, y ser víctima de maltrato y/o abuso infanto - juvenil.</p>
CONTACTO	<p>http://www.buenosaires.gob.ar/desarrollosocial/mujer/hogares-y-centros-integrales-de-la-mujer/asistencia-al-maltrato-infantil</p> <p>0800-666-8537.</p> <p>Servicio telefónico gratuito, las 24 hs. Los 365 días del año.</p> <p>Admisiones, sin turno previo en:</p> <p>Salguero 765. Tel: 4867-0163. Horario: Lunes a viernes de 8 a 15 hs.</p>

	Piedras 1281. Tel: 4307-763. Horario: lunes, martes, miércoles y viernes de 9 a 15 hs.
DESTINATARIOS	Niños, niñas y adolescentes



NOMBRE	ASISTENCIA A HOMBRES VIOLENTOS
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Desarrollo Social GCABA
DEPENDENCIA	Dirección General de la Mujer
LOCALIZACIÓN	H. Yrigoyen 3202, of. 106. Horario: Lunes, miércoles y viernes de 19 a 21 hs.
OBJETIVOS	<p>Brindar información, orientación, contención, asesoramiento y abordaje psicológico grupal en la temática de la violencia masculina intrafamiliar con el fin de lograr el cese de la violencia.</p> <p>Modificar las conductas de maltrato a partir del reconocimiento de aquellos mitos, creencias y costumbres que se repiten a través de los estereotipos de poder.</p> <p>Adquirir la capacidad de comprensión, organización y erradicación de aquellas conductas que se ejercen por un abuso de poder dentro del ámbito familiar.</p>
ACCIONES	Brindar a los hombres que tienen la firme convicción de querer cambiar sus

	<p>conductas violentas:</p> <p>Espacios de contención.</p> <p>Entrevistas individuales.</p> <p>Grupos de Reflexión.</p> <p>Programa Acogimiento Familiar: El Programa tiene como objetivo brindar una alternativa de acompañamiento familiar a niño@s que por diferentes motivos no pueden convivir con su familia de origen.</p>
CONTACTO	<p>http://www.buenosaires.gob.ar/desarrollosocial/mujer/hogares-y-centros-integrales-de-la-mujer/asistencia-hombres-violentos</p> <p>0800-666-8537. Servicio telefónico gratuito, las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>Mail: hombresviolentos@buenosaires.gob.ar</p>
DESTINATARIOS	<p>Hombres mayores de 18 años que hayan ejercido violencia hacia sus parejas, hijos y/o familiares.</p> <p>Requisitos</p> <p>Ser mayor de 18 años.</p> <p>Residir en la Ciudad.</p> <p>Haber ejercido violencia sobre parejas, hijos y/o familiares dentro de este ámbito geográfico.</p> <p>Realizar entrevistas de admisión con el coordinador del programa y aceptar un compromiso de no agresión ni amenazas a partir del ingreso al mismo</p>

NOMBRE	PROGRAMA NOVIAZGOS VIOLENTOS
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Desarrollo Social GCABA
DEPENDENCIA	Dirección General de la Mujer
LOCALIZACIÓN	<p>Piedras 1281, oficina 19 1º piso. Días: miércoles de 9 a 15 hs. - Tel. 4307-8161.</p> <p>CIM "Villa Lugano" Av. Escalada 4501 Días: lunes a viernes de 9 a 15 hs. Tel. 15-6915-6622.</p> <p>CIM Margarita Malharro. Dirección: 24 de noviembre 11. Lunes a viernes de 9 a 17 hs. Tel: 4931-6296.</p> <p>CIM Maria Gallego. Dirección: Av. Francisco Beiró 5229. Lunes a viernes de 8 a 17 hs. Tel: 4568-1245.</p> <p>CIM Elvira Rawson. Dirección: Salguero 765. Lunes a viernes de 12 a 19 hs. Tel.: 4867-0163.</p>
OBJETIVOS	Brindar asistencia, orientación y acompañamiento adolescentes entre 14 y 21 años que viven o vivieron situaciones de violencia física, emocional o sexual en sus parejas.
ACCIONES	Es un programa destinado a adolescentes y mujeres jóvenes adultas con vínculos violentos (físico, emocional y/o sexual), en sus relaciones de

	<p>pareja.</p> <p>Abordaje psicológico individual y grupal para los integrantes de la pareja.</p> <p>Entrevistas de orientación.</p> <p>Grupos de orientación y asesoramiento para padres y familiares de adolescentes.</p> <p>Talleres de reflexión y grupos de madres adolescentes y de adolescentes sin hijos.</p> <p>Acompañamiento y asesoramiento en el área social.</p> <p>Asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito sobre violencia familiar, derecho de familia y otras temáticas.</p> <p>Capacitaciones para instituciones que trabajen con adolescencia.</p>
<p>CONTACTO</p>	<p>0-800-666-8537 (Todos los días, las 24 hs, línea gratuita)</p> <p>Email: noviazgossinviolencia@buenosaires.gob.ar</p> <p>http://www.buenosaires.gob.ar/noticias/la-ciudad-cuenta-con-un-programa-de-atencion-de-noviazgos-violentos</p>
<p>DESTINATARIOS</p>	<p>Adolescentes que viven situaciones de violencia física, emocional o sexual en sus parejas.</p> <p>Requisitos: Residir en la Ciudad. Tener entre 14 y 21 años.</p> <p>Padres y familiares de adolescentes</p>

NOMBRE	ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD SEXUAL
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Desarrollo Social GCABA
DEPENDENCIA	Dirección General de la Mujer
LOCALIZACIÓN	Piedras 1281, 1º piso, oficina 107. Teléfono: 4300-8615 y 4307-1691 Lunes a viernes de 08:30 a 15:30 hs.
OBJETIVOS	Brindar asistencia, orientación y acompañamiento a mujeres mayores de 18 años que sufren o hayan sufrido violencia sexual que residan en la Ciudad de Buenos Aires. El objetivo del subprograma es brindar asistencia, orientar y acompañar a mujeres que sufren o hayan sufrido violencia doméstica o sexual en cualquiera de sus formas.
ACCIONES	Unidades Convivenciales que brindan alojamiento y los Centros Integrales de la Mujer (CIM). Ambos ofrecen diferentes servicios a las mujeres en situación de violencia doméstica y/o sexual con sus hijos/as: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y orientación. • Asesoramiento y patrocinio jurídico. • Abordaje psicosocial.

	<p>Tanto en los Centros Integrales, como en los efectores que garantizan albergue, la Central de Llamadas y los distintos Subprogramas se ve a la mujer como sujeto de derechos, y la estrategia de resolución que se plantea a cada situación responde a una visión interdisciplinaria y transversal, en la que se aborda y da respuesta a cada eje conflictivo como parte de un todo.</p> <p>Esto implica la realización de intervenciones asistenciales en coyunturas críticas o circunstancias particulares, complementadas con intervenciones que inciden en los procesos más amplios de empoderamiento y salida del círculo de violencia.</p>
CONTACTO	<p>http://www.buenosaires.gob.ar/desarrollosocial/mujer/hogares-y-centros-integrales-de-la-mujer/atencion-mujeres-victimas-de-delitos-contra-la-integridad-sexual</p> <p>Mail: delitossexualesmujer@buenosaires.gob.ar</p>
DESTINATARIOS	Mujeres mayores de 18 años

NOMBRE	DIRECCIÓN DE REGISTRO DE CHICOS PERDIDOS
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes
DEPENDENCIA	Dirección de Registro Chicos Perdidos
LOCALIZACIÓN	El Registro de Chicos Perdidos está ubicado en Av. Roque Saenz Peña 832, 3er piso Ciudad Autónoma de Buenos Aires
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información, orientación y colaboración en la búsqueda de niños, niñas y adolescentes, cuyo paradero es desconocido por sus progenitores o responsables legales, en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires



	<p>Aires.</p> <ul style="list-style-type: none">• Localizar a familiares y/o responsables de niños/as hallados en vía pública, sin adulto responsable, de los cuales se desconocen sus datos identificatorios.• Realizar acciones de búsqueda teniendo en cuenta la red social, familiar e institucional de los niños, niñas y adolescentes. En caso de ser necesario publicar y difundir fotos y datos de niños/as y adolescentes “buscados” o “hallados solos en Vía pública”.
ACCIONES	<p>Realiza diversas acciones, en la búsqueda de niños, niñas y adolescentes, cuyo paradero es desconocido por sus progenitores o responsables legales, en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.</p> <ul style="list-style-type: none">• La primera acción que debe realizar la familia o responsable legal del niño, niña o adolescente es la denuncia de búsqueda de paradero en sede policial, (Comisaria de la zona). Esta denuncia puede realizarse inmediatamente a la desaparición, NO es necesario esperar 24 hs.• Los padres o responsables deberán concurrir al Registro de Chicos Perdidos y brindar datos que orienten la búsqueda del niño/a o adolescente. En todos los casos se solicita puedan facilitar una foto actualizada del niño, niña o adolescente buscado.

CONTACTO	<p>Para aportar información sobre los paraderos, llamar a "Línea 102"</p> <p>Tel: 4393-0613 // 4326-4533 // 4328-1755 internos 179 o 180 y celular institucional 154-928-1398</p> <p>http://www.buenosaires.gob.ar/cdnnya</p>
DESTINATARIOS	Niños, niñas y adolescentes



NOMBRE	CENTRO DE ORIENTACIÓN DE PERSONAS (COP)
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Policía Federal Argentina
DEPENDENCIA	
LOCALIZACIÓN	
OBJETIVOS	Registrar y proporcionar información de personas cuyo paradero fuera desconocido
ACCIONES	Su misión es registrar y proporcionar información de personas cuyo paradero fuera desconocido por familiares e interesados, en los casos que con intervención o conocimiento de la Policía Federal hayan sido privadas legalmente de su libertad por delitos, contravenciones, capturas, infracciones municipales o están internadas en hospitales por accidentes e intoxicaciones.
CONTACTO	Cualquier persona que necesite información puede obtenerla por medio de los teléfonos 4370-5920, 4370-5800, 4809-6100. También pueden

	<p>llamar al teléfono de emergencia 101. En ambos casos deberán requerir al operador la transferencia de llamada al COP.</p> <p>Teléfono: 4370-5920</p> <p>4370-5800</p> <p>4809-6100 Línea de Emergencia: 101</p>
DESTINATARIOS	Comunidad en general

NOMBRE	REGISTRO DE PERSONAS DESAPARECIDAS
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Gobierno de la Provincia de Buenos Aires
DEPENDENCIA	Dirección de Registro de Personas Desaparecidas
LOCALIZACIÓN	Calle 55 N° 930 2° piso. La Plata (1900) Pcia. de Buenos Aires
OBJETIVOS	Registrar e investigar casos de personas desaparecidas o halladas (vivas o fallecidas) cuya identidad se desconoce.
ACCIONES	<p>La Dirección existe desde 1999 y funciona las 24 horas todos los días del año.</p> <p>Las denuncias se pueden realizar por correspondencia, teléfono, fax, personalmente o por correo electrónico</p>
CONTACTO	Tel./Fax: (0221) 421-8972/421-9940/ 0800-333-5502

	<p>Horario de atención: Lunes a viernes, de 07 a 19 horas</p> <p>Correo electrónico: perdes@mseg.gba.gov.ar</p> <p>www.mseg.gba.gov.ar</p>
DESTINATARIOS	Comunidad en general

NOMBRE	POLICIA METROPOLITANA
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Gobierno de la CABA
DEPENDENCIA	
LOCALIZACIÓN	
OBJETIVOS	Ejercer el poder de policía del Estado en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
ACCIONES	<p>Se trata de una institución armada que ejerce la fuerza pública del Estado en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dentro de los límites territoriales determinados por el art. 8° de la Constitución local, con excepción de los espacios sujetos a jurisdicción federal. Las funciones de la Policía Metropolitana, establecidas en el artículo 33 de la ley 2894, son, entre otras:</p> <p>Prevenir la comisión de delitos, contravenciones y faltas.</p> <p>Conjurar e investigar los delitos, contravenciones y faltas, de jurisdicción del Poder Judicial de la Ciudad.</p>

Mantener el orden y la seguridad pública.

Auxiliar a las autoridades en materia de controles de seguridad vial.

Colaborar con las autoridades públicas ante una situación de emergencia.

Actuar como auxiliar de la Justicia cuando sea expresamente requerido.

Asegurar el orden público en ocasión de los eventos deportivos o artísticos masivos.

Competencias transferidas

Por medio de convenios con la Nación, fueron transferidas a la Ciudad las siguientes competencias que habilitan la intervención de la Policía Metropolitana:

- Hechos de tenencia y portación de armas de uso civil y su suministro a quien no fuera legítimo usuario, sancionados en el art. 42 bis de la Ley N ° 20.429 y en los arts. 189 bis, ter. párrafo y 189 ter. del Código Penal, todos según ley N°25.086; y en los arts. 3°, 4° y 38 de la Ley N ° 24.192
- Lesiones en riña (artículos 95 y 96, Código Penal).
- Abandono de personas (artículos 106 y 107, Código Penal).
- Exhibiciones obscenas (artículos 128 y 129, Código Penal).
- Matrimonios ilegales (artículos 134 a 137, Código Penal).
- Amenazas (artículo 149 bis primer párrafo, Código Penal).
- Violación de domicilio (artículo 150, Código Penal).
- Usurpación (artículo 181, Código Penal).
- Daños (artículos 183 y 184, Código Penal).
- Ejercicio ilegal de la medicina (artículo 208 Código Penal).





NOMBRE	FOROS DE SEGURIDAD PUBLICA
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Justicia y Seguridad GCABA (Subsecretaria de prevención del delito y relaciones con la comunidad)
DEPENDENCIA	Dirección General de Política de prevención del Delito
LOCALIZACIÓN	Unidades de Atención Ciudadana (UAC) de cada Comuna.
OBJETIVOS	Recabar demandas y reclamos de vecinos en relación a la seguridad y es el soporte administrativo de los FOROS DE SEGURIDAD PUBLICA (FOSEP)
ACCIONES	<p>En todas las Comunas de la Ciudad, la Subsecretaría de Prevención del Delito y Relaciones con la Comunidad cuenta con Operadores Comunitarios de atención al Público, quienes recaban las demandas y reclamos.</p> <p>También cuenta con los Operadores Comunitarios de Asistencia a la Comunidad, quienes canalizan las inquietudes a las fuerzas de seguridad y/o a las distintas instancias del Gobierno de la Ciudad, a través de la asistencia personalizada y la realización de asambleas por problemáticas específicas.</p> <p>Las Asambleas pueden desarrollarse de manera espontánea, en cualquier momento, pudiendo ser convocadas por el Responsable del Ministerio de Justicia y Seguridad ante los FOSEP o por los propios vecinos y puede desarrollarse en cualquier lugar, incluso en plazas o en el domicilio de algún vecino. También forman parte de estas reuniones, en forma ocasional, autoridades del Gobierno de la Ciudad, funcionarios del Ministerio Público Fiscal de la CABA y de la Policía Federal Argentina.</p>
CONTACTO	<p>9 a 16 hs en las Unidades de Atención Ciudadana (UAC) de cada Comuna.</p> <p>http://www.buenosaires.gob.ar/justiciayseguridad/prevencion-del-delito/asistencia-al-vecino</p> <p>tel 4339-0150</p>

DESTINATARIOS	Comunidad en general
----------------------	----------------------

NOMBRE	PROGRAMA JUSTICIA Y VOLUNTAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Justicia y Seguridad GCABA
DEPENDENCIA	Subsecretaría de Justicia del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
LOCALIZACIÓN	
OBJETIVOS	Se trata de un programa dinámico, destinado al relevamiento teórico, compulsión empírica, diagnóstico y formulación de propuestas sobre áreas de sensible incidencia en la población de la Ciudad, esencialmente vinculadas a materias de relevancia jurídica.
ACCIONES	<p>Programa de investigación y docencia dependiente de la Subsecretaría de Justicia del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a través del acuerdo marco de ésta con la Universidad de Buenos Aires</p> <p>Operativamente el Programa realiza trabajos de investigación, con el objeto de recopilar datos cualitativos y cuantitativos sobre conocimientos, opiniones, creencias, expectativas y percepciones de la ciudadanía porteña sobre las relevancias programáticas. Realiza conferencias, jornadas y congresos científicos. Promueve debates abiertos a la ciudadanía en general. Sirve de canal de intercomunicación entre ámbitos académicos, científicos, y representativos de intereses sectoriales. Asimismo tiene por objetivo destinar su experiencia y el caudal de información recopilada a publicaciones propias del Programa, como a auspiciar publicaciones de terceros vinculadas con la labor del Programa.</p>
CONTACTO	

DESTINATARIOS	Comunidad en general
----------------------	----------------------

NOMBRE	MOBBING LABORAL
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Justicia y Seguridad
DEPENDENCIA	Dirección General de Justicia, Registro y Mediación
LOCALIZACIÓN	Chacabuco 132 5to Piso de 9.30 a 15.30 hs.
OBJETIVOS	Brindar apoyo inmediato al agente víctima de mobbing laboral tanto a nivel psicológico como legal.
ACCIONES	<p>El mobbing tiene como objeto intimidar y reducir emocional e intelectualmente a la víctima, logrando frecuentemente el abandono voluntario del trabajo por parte de la víctima. Estas personas se encuentran a menudo aisladas, humilladas y amenazadas por el acosador y su grupo de seguidores y no son capaces de encontrar una solución a esta situación.</p> <p>La Dirección General de Justicia, Registro y Mediación, cuenta con un nuevo programa conformado por profesionales idóneos que buscan dar solución a esta problemática.</p> <p>Un profesional especializado asistirá a la denuncia de la víctima. Se establecerán las entrevistas necesarias con el agente acosado que permitan discernir fehacientemente la problemática en cuestión. Luego, un tercero neutral, facilitará la comunicación entre las partes que intervienen, víctima y victimario, en la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias al conflicto que los vincula.</p> <p>El trabajador víctima de acoso puede efectuar su denuncia con la tranquilidad de que su información personal va a permanecer en absoluta reserva. El trámite es confidencial.</p>

CONTACTO	Email: r.chiesa@buenosaires.gob.ar http://www.buenosaires.gob.ar/tramites/mobbing-laboral
DESTINATARIOS	Agentes del Gobierno de la CABA

NOMBRE	MEDIACIÓN COMUNITARIA
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Justicia y Seguridad GCABA
DEPENDENCIA	Dirección General de Justicia, Registros y Mediación
LOCALIZACIÓN	En todos los Centros de Gestión y Participación Comunales de la Ciudad (9-16hs) Centro de Mediación Comunitaria ubicado en la Villa 31: Calle 5 e/ 8 y 10 (CESAC 21), TE 4315-4414, los días miércoles de 10 a 15 hs.
OBJETIVOS	El GCBA ofrece el servicio de mediación para solucionar conflictos entre vecinos. Un tercero neutral, el mediador, facilita la comunicación entre las partes y las acompaña en la búsqueda de un acuerdo. Un tercero neutral, el mediador, facilita la comunicación entre las partes que intervienen en la mediación y las acompaña en la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias al conflicto que los vincula. A partir de opciones y propuestas sugeridas por los propios interesados, se logran convenios que tienen el alcance de acuerdos privado
ACCIONES	En el marco de este servicio se entiende por "conflicto vecinal" al problema que se presente como consecuencia de la interrelación – por acción u omisión- entre dos personas de existencia física o ideal, en la cual al menos una de ellas puede definirse como "vecino". <ul style="list-style-type: none"> • Problemas en el consorcio • Problemas edilicios



- Uso indebido de espacios
- Conflictos barriales

Se podrán someter a un proceso de mediación comunitaria aquellos conflictos de consorcio que hacen a la convivencia entre vecinos. Los vecinos podrán resolver en mediación problemas tales como: reparaciones en el consorcio, inadecuado uso de espacios comunes, filtraciones y humedad, utilización de la medianera, ruidos molestos, olores desagradables, es decir conflictos que hacen estrictamente a la convivencia vecinal.

No así, cuando los conflictos a resolver refieren a cuestiones que se relacionan con la aplicación del reglamento de co-propietarios, remoción de administradores, conformación de consorcios, expensas, etc. También puede solicitarse una mediación ante problemas con el administrador, o si éste no cumple correctamente con sus funciones.

El Programa Mediación Comunitaria y Resolución Alternativa de Conflictos NO atiende conflictos vinculados con la defensa de consumidores. Los temas que no pueden ser tratados en Mediación comunitaria son los siguientes:

- Temas laborales.
- o Causas penales y / o contravencionales.
- o Causas en las que exista denuncia policial previa o que se haya iniciado una acción judicial con el mismo objeto.
- o Conflictos vinculados con el derecho de familia (Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación y patria potestad y todo otro tema referido a menores de edad)

CONTACTO

Dirección General de Justicia, Registros y Mediación

Dirección: Regimiento Patricios 1142, Piso 5°

Lunes a Viernes de 9:30 a 15:30 hs.

Tel.: 4323-8900 int. 5175

http://www.buenosaires.gob.ar/areas/seguridad_justicia/justicia_trabajo/mediacion/

DESTINATARIOS	Comunidad en general de la CABA

NOMBRE	INCLUSION SOCIAL: PORTALES INCLUSIVOS
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Gobierno de la CABA
DEPENDENCIA	
LOCALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> •Portal Villa 15 Dirección: Av. Piedra Buena 3140 •Portal Villa 20 Dirección: Fonrouge 4300 •Portal Cildañez Dirección: Av. San Juan Bautista De La Salle 2300 •Portal 1.11.14 Dirección: Av. Varela 1800 •Portal 21.24 Dirección: Osvaldo Cruz 3600 •Portal Carrillo Dirección: Mariano Acosta 2400 •Portal Villa 31 (Dirección: Av. Gendarmería Nacional y Prolongación Calle 4) •Portal Educativo Piletones (Dirección: Polideportivo Piletones) •Portal Veterinario - Soldati Dirección: Av. Lacarra 3400 •Sede Social Soldati (Dirección: Calle sin nombre oficial - Alt. M. Acosta 3575-) •Sede Sechi Fátima (Dirección: Manzana 5 Fátima) •Sede Social INTA (Dirección: Los Robles y Pje. Del Palo Santo) •Centro de Innovación Social Dirección: Av. Perito Moreno 2200

OBJETIVOS	Los portales inclusivos son oficinas del Gobierno en los barrios que buscan fortalecer los vínculos y redes entre el Estado y los vecinos, para acompañarlos en todos los procesos de transformación de sus barrios.
ACCIONES	<p>Los portales inclusivos son oficinas del Gobierno en los barrios que buscan fortalecer los vínculos y redes entre el Estado y los vecinos</p> <p>La presencia territorial permanente del Gobierno de la Ciudad en cada uno de los barrios impulsa la participación directa de la comunidad, independiente de su afiliación política. Desde este modelo de gestión se cree que la participación activa de los ciudadanos y ciudadanas, proporciona un mejor diseño y ejecución de las políticas y programas públicos, que responden a las necesidades reales de los vecinos y vecinas de la ciudad.</p>
CONTACTO	<p>http://www.buenosaires.gob.ar/redentodoestavos/inclusion-social/portales-inclusivos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sede Social Soldati: 15-4 603 -6141 •Portal Villa 20: 15-4 603-6147 •Portal Cildañez : 15-4 603-6204 •Portal 21.24: 15-4 387-3007 •Portal Villa 15: 15-4 603-4932 •Portal 1.11.14: 4632-8726
DESTINATARIOS	Comunidad en general

NOMBRE**CIUDAD SIN VIOLENCIA**

INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Vicejefatura de Gobierno de CABA 
DEPENDENCIA	Dirección General de la Mujer y la Dirección General de Políticas de Juventud
LOCALIZACIÓN	
OBJETIVOS	El objetivo del programa es prevenir de manera temprana la violencia en los noviazgos, promover vínculos saludables entre los adolescentes, e informar sobre derechos sexuales y reproductivos y derechos en general.
ACCIONES	Consiste en brindar talleres de capacitación y sensibilización a alumnos/as de 1ro, 2do y 3er año de escuelas medias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires desde una perspectiva integral y de género.
CONTACTO	http://www.buenosaires.gob.ar/desarrollosocial/mujer/campanas-de-prevencion-y-concientizacion
DESTINATARIOS	Adolescentes estudiantes de las Escuelas Secundarias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en un principio de las Comunas 1, 4, 8 y 9.

NOMBRE	SENDEROS SEGUROS
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Justicia y Seguridad GCABA (Subsecretaria de Políticas de Prevención del Delito y Relaciones con la Comunidad)
DEPENDENCIA	Dirección General de políticas de Prevención del Delito
LOCALIZACIÓN	
OBJETIVOS	El programa Senderos Seguros tiene como objetivo reforzar la seguridad de los espacios públicos aledaños a las escuelas, permitiendo que tanto niños,

	como familiares y docentes transiten con confianza por el camino delimitado.
ACCIONES	<p>En los horarios de entrada y salida de los alumnos, el Sendero es custodiado por personal de la Policía Metropolitana, agentes del Cuerpo de Tránsito y Transporte del Gobierno de la Ciudad y la Policía Federal Argentina. En muchos de ellos también hay presentes cámaras de Seguridad.</p> <p>El programa se complementa paulatinamente con la presencia de los Agentes asignados a esta tarea, un cuerpo civil especialmente capacitado que custodiará el recorrido de los senderos. El "Tren Escolar", entendido como el desplazamiento conjunto de alumnos y familiares por el Sendero, conducidos por los Agentes, es otro de los objetivos previstos.</p> <p>El programa cuenta en la actualidad con 32 Senderos Seguros de los cuales 11 corredores cuentan con la presencia efectiva de Agentes pertenecientes a esta repartición. De esta manera se cubre un total de 281 escuelas y 107.374 alumnos.</p>
CONTACTO	<p>http://www.buenosaires.gob.ar/areas/pla_prevencion/senderos/?menu_id=5123</p> <p>Tel: 4339-0150</p>
DESTINATARIOS	Niños, Niñas y adolescentes

NOMBRE	CUERPO DE AGENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR
---------------	---

INSTITUCIÓN RESPONSABLE	
DEPENDENCIA	
LOCALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> •Barrio Naón (Av. Emilo Castro, calle Montiel y Av. Juan Bautista Alberdi); •Biblioteca Nacional (Av. Gral Las Heras, Azcuénaga, Juncal y Austria); •Constitución I (Av. San Juan, Av. Entre Ríos, Constitución, Pres. Luis Saenz Peña y San José); •Liniers Norte (Gallardo, Barragán y Bynnon); •Plaza Guadalupe (Jerónimo Salguero, República Dominicana y Charcas); •Parque Las Heras (Jerónimo Salguero y Juncal).
OBJETIVOS	Custodiar el recorrido de los senderos seguros, especialmente en dónde no está presente la PM
ACCIONES	El programa se complementa con la presencia de los Agentes de Protección Escolar, un Cuerpo civil especialmente capacitado que custodia el recorrido de los senderos, principalmente en aquellos donde aún no está presente la Policía Metropolitana. El Tren Escolar, entendido como el desplazamiento conjunto de alumnos y familiares por el Sendero, conducidos por los Agentes, es otro de los objetivos previstos.
CONTACTO	<p>Tel: 911/103</p> <p>http://www.buenosaires.gob.ar/noticias/los-nuevos-agentes-de-proteccion-escolar-se-suman-al-programa-senderos-seguros</p>
DESTINATARIOS	Niños, Niñas y Adolescentes



NOMBRE	JUSTICIA EN LAS ESCUELAS
---------------	---------------------------------

INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Justicia y Seguridad de la CABA y AMJA
DEPENDENCIA	Dirección General de Justicia, Registro y Mediación, y AMJA
LOCALIZACIÓN	
OBJETIVOS	Aportar a los niños y jóvenes conocimientos sobre el Sistema Judicial, como así también incentivar la convivencia democrática, la defensa de la justicia y del valor jurídico vida.
ACCIONES	<p>Se trata de un espacio didáctico con una dinámica de taller en la que jueces, fiscales o defensores -que participan en forma voluntaria- interactúan con los alumnos. Es una idea que nace como una iniciativa de AMJA -con el programa Los Jueces van a la escuela- y desde el año 2005 se lleva a cabo conjuntamente con el Gobierno de la Ciudad.</p> <p>El desarrollo de la actividad cuenta con diferentes etapas dentro del aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la actividad, del magistrado y del coordinador. Presentación de los objetivos del encuentro. • Dinámica disparadora de la temática (video, texto, representación, juego, etc.). • Debate y discusión en pequeños grupos. Armado de preguntas. • Debate abierto junto con el magistrado, quién responderá a las inquietudes de los alumnos. • Reflexión final - conclusiones. • Evaluación de la actividad por parte de los alumnos. <p>Duración 1:20 hs (sujeto a modificaciones por variables).</p> <p>El programa para escuelas secundarias cuenta con material en Braille y video subtulado.</p>

CONTACTO	http://www.buenosaires.gob.ar/areas/seguridad_justicia/justicia_trabajo/jusesuelas.html/?menu_id=21552
DESTINATARIOS	alumnos de 4º y 5º año de la escuela secundaria y 6º y 7º grado de la escuela primaria,

NOMBRE	LINEA 102: la línea de los Chicos y las Chicas.
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Consejo de los Derechos de niños, niñas y adolescentes, de la CABA
DEPENDENCIA	Consejo de los Derechos de niños, niñas y adolescentes de la CABA
LOCALIZACIÓN	
OBJETIVOS	<p>Es la puerta de acceso a los derechos de todos los chicos y chicas.</p> <p>Es un servicio telefónico gratuito que funciona las 24 horas del día, los 365 días del año, recibiendo consultas relacionadas con cualquier situación que involucre a niños/as y adolescentes.</p>
ACCIONES	<p>Operadores capacitados orientan sobre recursos, servicios y programas disponibles tanto del Consejo de los Derechos de niños, niñas y adolescentes, como de otros organismos del Gobierno de la Ciudad.</p> <p>La atención telefónica apunta a la promoción y a la prevención de situaciones que vulneren o amenacen el pleno goce de sus derechos, así como a la restitución de los mismos.</p>

CONTACTO	Tel: 102 http://www.buenosaires.gob.ar/linea102/que-es-la-linea-102
DESTINATARIOS	Niñas, Niños y Adolescentes; y Comunidad en general

NOMBRE	TALLERES ESCOLARES
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Ministerio de Justicia y Seguridad de la CABA y AMJA
DEPENDENCIA	
LOCALIZACIÓN	
OBJETIVOS	<p>Generar espacios de participación ciudadana en la misma comunidad educativa a fin de gestar en ella ámbitos más seguros, de convivencia pacífica y de tolerancia a la diversidad.</p> <p>Asimismo, el programa promueve la detección temprana de situaciones de riesgo reales y/o potenciales tanto dentro como fuera de la escuela, la implementación de estrategias de prevención, la resolución no violenta de conflictos así como, brinda la información necesaria sobre los recursos disponibles que a tal fin, ofrece el GCBA.</p> <p>De este modo, estimula también el desarrollo de una conciencia ciudadana entre los jóvenes alumnos, al promover el conocimiento de sus derechos, obligaciones y/o responsabilidades permitiendo in situ su mismo ejercicio, dada la característica participativa del encuentro así como, la posibilidad de su práctica a través de las distintas instancias gubernamentales, no gubernamentales y/o situaciones que la vida cotidiana en sociedad pudieran presentarles.</p> <p>Por último y dado lo dicho, puede mencionarse que facilita el reconocimiento, la recuperación y el afianzamiento de los vínculos entre el estado y la comunidad educativa en su conjunto (alumnos, padres y</p>

	<p>autoridades escolares) núcleo que impacta necesariamente en la sociedad que los incluye.</p>
<p>ACCIONES</p>	<p>Dictado de talleres en escuelas de nivel primario y medio del ámbito público y privado de la CABA,</p> <p>Dada la diversidad de las poblaciones y la especificidad de las problemáticas que aborda distingue en su modalidad la aplicación de diferentes tipos de actividades, a saber:</p> <p>a) “Participación y promoción de los derechos de los jóvenes”. Dicho taller apunta a los alumnos de escuelas de nivel medio, tanto públicas como privadas, y tiene como objetivo principal contribuir a la construcción ciudadana en los jóvenes y demás actores de la comunidad educativa (alumnos, docentes y padres).</p> <p>b) “Espacios más seguros”. Dicho taller apunta a alumnos correspondientes a los tres últimos años de escuelas de nivel primario, públicas y privadas, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y tiene como objetivos principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuir a la formación de una conciencia ciudadana en los niños y jóvenes alumnos de la comunidad educativa. - Incidir en la problemática de la seguridad escolar y comunal. <p>c) “Bullying y violencia entre pares”. El taller apunta a alumnos de nivel primario de 4° a 7° y alumnos de nivel medio de 1° a 3°, pertenecientes a escuelas públicas y privadas, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Por otra parte, también se realiza dicha actividad para alumnos de grados inferiores cuando las instituciones lo creen conveniente y necesario.</p> <p>Asimismo apunta a alumnos de nivel inicial mediante el uso de juegos para prevenir la discriminación y fomentar la integración</p> <p>d) “Educando por la diversidad”. Se trata de un taller originado por la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural el cual apunta a prevenir todo tipo de discriminación (género, nacionalidad, física, etc.).</p>

	<p>e) “Capacitación sobre clima en el aula y resolución pacífica de conflictos”. Dicho taller apunta a docentes, directivos y padres de escuelas públicas y privadas, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tanto de nivel primario como medio.</p> <p>El taller apunta a concientizar sobre la importancia de los padres cuyos hijos concurren a la escuela a fin de que sean ellos mismos quienes orienten a mejorar el clima en el aula y evitar los conflictos.</p>
CONTACTO	
DESTINATARIOS	Comunidad escolar de escuelas de nivel primario y medio del ámbito público y privado de la CABA.

NOMBRE	DEFENSORÍAS ZONALES
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la CABA
DEPENDENCIA	Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la CABA
LOCALIZACIÓN	<p>Comuna 1 – Plaza LavalleParaná 426 – Piso 18 – Dto. A4371-0089 / 4371-9041</p> <ul style="list-style-type: none"> •Comuna 2 – RecoletaUriburu 1022 – Piso 34823-1165 / 48231172 •Comuna 3 – OnceJunín 521 – Piso 34372-9452 •Comuna 4 – Boca BarracasRocha 17314301-8824 / 4301-4859 •Comuna 4 – ZavaletaPolo Educativo Iriarte y Montesquieu4301-0039 •Comuna 4 – PompeyaAv. Cruz 12524919 – 6429 / 4918-0891 •Comuna 5 – CentroAv. Jujuy 10284942-0747 / 4942-7164

	<ul style="list-style-type: none"> •Comuna 6 – CaballitoEmilio Mitre 956 Loc. 264612-7292 •Comuna 7 – FloresCastañón 10604612-7292 / 4613-7068 •Comuna 8 – LuganoCafayate 52304605-5741 / 4604-0590 •Comuna 9 – MataderosPierres 376 – Dto. B4643-1572 •Comuna 10 – FlorestaBacacay 39684636-0439 / 4636-2262 •Comuna 11 – Villa del ParqueHelguera 28814505-0853 / 4501-9319 •Comuna 12 – Villa UrquizaMiller 27514521-3496 •Comuna 13 – BelgranoAv. Cabildo 3067 – Piso 24703-1941 •Comuna 14 – PalermoBeruti 33254829-1256 / 4773-2946 / 4771-0750 •Comuna 15 – Chacarita / PaternalRodney 2264857-0121 / 4587-7210
OBJETIVOS	<p>Ofrecer espacios abiertos y gratuitos atendidos por equipos profesionales preparados para recibir las consultas de chicas y chicos que tienen alguna duda, inquietud o problema con sus derechos.</p>
ACCIONES	<p>Las Defensorías Zonales son organismos descentralizados del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, creadas por Ley 114 y definidas en su Art. 60, que funcionan en cada una de las Comunas de la Ciudad.</p> <p>Pueden acudir cuando sienten que sus derechos no son respetados o ante cualquier problema que tengan en la escuela, la familia, el barrio o en cualquier institución.</p> <p>También tienen las puertas abiertas para los amigos, las familias y las instituciones del barrio que se encuentren preocupados por la situación de alguna niña, niño o adolescente.</p> <p>Desarrollan además distintas actividades comunitarias con las organizaciones de cada comuna destinadas a promocionar los derechos de las niñas, niños y adolescentes, a través de los Consejos Consultivos.</p>

	Están formadas por equipos interdisciplinarios, integrados por trabajadores sociales, psicólogos, abogados y promotores de derechos.
CONTACTO	http://www.buenosaires.gob.ar/linea102/defensorias-zonales
DESTINATARIOS	Niños, Niñas y Adolescentes