

Protocolo de actuación para situaciones de violencia en la atención ciudadana en edificio central del Ministerio de Desarrollo Social

1. Introducción

El Ministerio de Desarrollo Social, es el responsable de las políticas sociales nacionales, así como de la coordinación —tanto a nivel sectorial como territorial—, articulación, seguimiento, supervisión y evaluación de los planes, programas y proyectos, en las materias de su competencia, propendiendo a la consolidación de una política social redistributiva de carácter progresivo.

La atención ciudadana a través de los diferentes dispositivos de atención, servicios y programas es una de las funciones centrales del Ministerio de Desarrollo Social. No obstante, en el vínculo con la ciudadanía pueden sucederse hechos y actitudes violentas que ponen en riesgo la integridad física y psíquica tanto de técnicos como de los propios ciudadanos.

En este sentido, este protocolo es una herramienta que contribuye al desarrollo de una propuesta única de atención e intervención.

Es una guía básica de acciones para los técnicos de los equipos de CENASC y Equipo Móvil de PASC, el personal de seguridad y de Recepción 18 de Julio en la que se establecen procedimientos vinculados a la metodología de atención, intervención y derivación, entre otros aspectos, a aplicar ante situaciones violentas generadas por usuarios/as.

2. Descripción de los Equipos que Aplicarán el presente Protocolo:

2.1 Centro de Atención a Situaciones Críticas (CENASC) - DNGT

A partir de un trabajo interdisciplinario y una atención integral, brinda respuestas a las personas que se dirigen al MIDES garantizando a los usuarios un trato personalizado, en el que cada uno de ellos es visto como sujeto de derechos. Es el nexo entre las demandas de aquellas personas cuyos derechos se ven vulnerados y el Ministerio de Desarrollo Social, así como con la red de protección social. Tiene por objetivo la atención directa, orientación, diagnóstico y —cuando amerita— la contención y abordaje de las personas que se acercan al MIDES a plantear diversas

demandas en relación a su situación personal/familiar o la de otra persona. A partir de la/las demanda/s planteadas el Equipo Técnico del CENASC explora estrategias de derivación acordes a la consulta y a las posibilidades de la persona.

El equipo técnico de CENASC está integrado por 12 operadores/as sociales, 1 administrativo y una dirección.

2.2 Equipo Móvil del Departamento de Coordinación del Sistema de Atención

En el Departamento de Coordinación del sistema de Atención se encuentra el Dispositivo de Captación y Derivación; el cual incluye los dispositivos de Ley de Faltas, la Puerta de Entrada, el Equipo Móvil y el Call Center de situación de calle.

Su objetivo general es trabajar de manera integral junto a las personas en situación de calle de forma de viabilizar su salida de la misma hacia los centros del programa, explorando simultáneamente los recursos de las personas y sus redes primarias.

El Equipo Móvil brinda atención y acompañamiento a quienes permanecen en calle procurando mejorar las condiciones de vida y las capacidades individuales. Para ello organiza su trabajo en dos instancias, el trabajo en la calle con las personas que se encuentran en situación de calle y la atención a las personas en situación de calle que concurren al MIDES y no se encuentran trabajando con otro equipo del Departamento.

2.3 Recepción 18 de Julio – División Logística - DIGESE

Este servicio depende funcionalmente de la Dirección de División Logística y cumple sus funciones en el edificio central del MIDES. Es atendido en el horario de 9 a 17 hs. por dos recepcionistas, un guardia de seguridad y un conserje.

Tiene como competencias la recepción, registro y control de todas las personas que ingresen a este ministerio, por lo que deben tener especial cuidado y atención a:

- personas que intentan eludir la recepción para alcanzar el ingreso sin autorización.-
- personas que puedan portar y/o exhibir armas.-
- personas agresivas, (alcoholizadas, drogadas).-
- personas descompensadas con patologías psiquiátricas

- personas que intentan ingresar con bicicletas y/o animales.-
- cuando se trata de eventos en salones de actos se controlará el uso adecuado de los ascensores.-
- ingreso y egreso de funcionarios.-

3. Procedimientos a seguir al momento de ingresar y/o atender a personas agresivas, alcoholizadas, drogadas, descompensadas con patologías psiquiátricas

Los equipos de CENASC, móvil del PASC y Recepción 18 de Julio deberán trabajar en forma coordinada al momento de aplicar los procedimientos correspondientes. La intervención del servicio de seguridad y/o del conserje se producirá en aquellas situaciones en que se valore que tanto el público como los técnicos se encuentran en riesgo y están expuestos a agresiones verbales o físicas y la misma será solicitada solamente por los integrantes de equipo técnico de CENASC y/o por la dirección de este dispositivo

Entre los equipos responsables de la atención a la población en planta baja del MIDES se han definido diferentes procedimientos y metodologías (acordes a las diferentes situaciones) a aplicar en aquellas situaciones en que los/as usuarios/as se manifiestan a través de conductas no convencionales, se descompensan o se alteran:

3.1 Cuando una persona ingresa al local en actitud violenta

- En caso de que una persona ingrese en una actitud violenta tanto física como verbal, el personal de seguridad del MIDES deberá en un principio detener el ingreso de la persona y solicitar la asistencia de un técnico.
- El técnico deberá hacer un abordaje para intentar calmarlo, siempre con acompañamiento del personal de seguridad.
- La negación de atención a un/a ciudadano/a se aplicará en casos excepcionales cuando los técnicos hayan agotado todas las instancias de dialogo y cuando el abordaje con el objetivo de calmar y contener no dan los resultados esperados.
- No obstante, aun en el caso que la persona se haya estabilizado, el equipo técnico puede solicitar, si lo considera conveniente, la presencia del personal de seguridad en el

momento de la atención. *

- Si la situación no puede ser controlada, el Equipo Técnico de CENASC o la Dirección solicitará apoyo inmediato personal de seguridad.

3.2 Cuando una persona asume una actitud violenta durante una atención

- En el caso que la persona asuma una actitud violenta con respecto al técnico o la infraestructura del local, el técnico podrá suspender en ese momento la atención y solicitar la asistencia del personal de seguridad.
- Si la persona se ha calmado podrá continuar la atención, incluso cambiando de técnico si se lo considera conveniente.
- No obstante, aún en el caso que la persona se haya estabilizado, el equipo técnico puede solicitar, si lo considera conveniente, la presencia del personal de seguridad en el momento de la atención.
- En caso que la persona continúe con actitudes violentas el personal de seguridad podrá proceder a su retiro del local. El personal de Recepción 18 de Julio deberá realizar el registro informático correspondiente dejando expresa constancia de la situación.
- En caso de que la persona se niegue a ser retirada y ofrece resistencia, **se solicitará apoyo policial, llamada que realizará el equipo de CENASC.** Recepción 18 de Julio procederá de igual forma que en el caso anterior.

3.3 En casos de personas con comportamiento violento en forma reiterada

- Si una persona que ya ha tenido episodios de violencia reiterados, que ya ha sido retirado del edificio y que se encuentra suspendido su ingreso al ministerio, solicita entrar para ser atendido, el personal de seguridad deberá detener su ingreso.
- Se deberá informar sobre la presencia de esta persona al equipo técnico de CENASC el que evaluará si se retira la suspensión y se le permite el ingreso.
- Si la persona se encuentra calmada/estable podrá ser atendido normalmente aunque el

técnico podrá solicitar la presencia de personal de seguridad como medida de prevención.

- En caso que la persona continúe con actitudes violentas el personal de seguridad podrá proceder a su retiro del local. El personal de Recepción 18 de Julio deberá realizar el registro informático correspondiente dejando expresa constancia de la situación.

3.4 Suspensión del ingreso

- Si se reiteran los episodios de violencia y los equipos técnicos no logran calmar a la persona, se podrá disponer la suspensión del ingreso de la misma durante el tiempo que se estime prudencial.
- La suspensión de ingreso será definida y acordada entre los equipos de CENASC, Equipo Móvil de PASC y la Dir. de División Logística o por el equipo interviniente.
- Esta medida deberá ser **registrada y comunicada** de acuerdo al presente procedimiento:
 - **Registro:** El personal de Recepción 18 de Julio deberá anotar el incidente en su sistema de registro con las observaciones correspondientes.
 - Así mismo, tanto el personal de Recepción 18 de Julio como el equipo de CENASC deberá registrar en una planilla excel los datos de la persona, la medida adoptada y si fue debidamente comunicada al Equipo Móvil. Esta planilla se encuentra en la carpeta compartida CENASC - Recepción 18 de Julio en la unidad X y su ruta de acceso es:

Unidad X/carpeta compartida CENASC-RECEPCIÓN/ PLANILLA DE INCIDENCIAS

- **Comunicación:** El equipo de CENASC comunicará vía mail al Equipo Móvil las medidas adoptadas respecto a la persona involucrada.
- **Reporte:** Recepción 18 de Julio deberá enviar vía mail un reporte semanal (los días viernes) que informe las diferentes situaciones registradas. Dichos correos electrónicos se enviarán a los responsables por cada dirección: Germán Pérez gperez@mides.gub.uy y Lourdes Vianna lvianna@mides.gub.uy.

3.5 Se determinará la prohibición del ingreso al edificio a todas aquellas personas que se



encuentren alcoholizadas y/o bajo el efecto de estupefacientes: por entender que no se encuentran en condiciones de ser atendidos en el momento de ingreso el guardia de seguridad procederá a retirarlo del edificio solicitando su regreso cuando se encuentre sobrio, instancia en que será atendido/a por el equipo técnico correspondiente.

Normas de funcionamiento del CENASC, con respecto a Situación de Calle.

- **CENASC es un servicio de Atención al Ciudadano y derivación.**
- **En casos que las personas soliciten Refugio, desde Recepción se los derivará a Puerta de Entrada, como norma establecida por la Directora Nacional de Protección Integral en Situaciones de Vulneración. Se apoyará a Recepción, por escrito, con un indicador de dirección.**
- **Si algún funcionario del Equipo Móvil, cita a un ciudadano, se le avisará desde Recepción, como a todos los Programas del MIDES. Si no tiene cita se derivará a Equipo Técnico del Refugio o a Puerta de Entrada.**
- **En casos de denuncias o situaciones que se valoren complejas, los funcionarios del CENASC atenderán a los ciudadanos.**
- **Todas las denuncias se tramitarán como expediente, iniciándola por Administración Documental. Los ciudadanos retirarán la respuesta del mismo servicio.**
- **La Sala de Espera del MIDES, cumple esa función. Cuando exista ciudadanos con problemas de salud, que no pueden permanecer a la intemperie, se evaluará y se buscarán las medidas más acordes con el Ministerio de Salud Pública.**

Montevideo, 29 JUN 2016

VISTO: La solicitud presentada por la empresa "NUEVA FRONTERA S.A", RUT 21486875 0010, a efectos de obtener la renovación de la habilitación como empresa dedicada a brindar servicios de seguridad y vigilancia, por el plazo de tres años, a nivel de todo el Territorio Nacional.

RESULTANDO: I) Que la titular es una Sociedad Anónima y ha acreditado estar inscrita en la Dirección General de Impositiva y en el Banco de Previsión Social.

II) Que se propone cumplir tareas a nivel de todo el Territorio Nacional como empresa dedicada a brindar servicios de seguridad y vigilancia.

III) Que habiendo cumplido la firma con toda la documentación requerida y su pago, por la Asesoría Letrada de este Registro Nacional, se procede a la renovación de la habilitación de la empresa.

CONSIDERANDO: I) Que la peticionante reúne las condiciones que para la habilitación establece el Decreto N°275/999 citado y sus modificativos, se procede a acceder a lo solicitado.

II) Que de acuerdo a lo establecido por el Decreto 359/012 de fecha 12 de noviembre 2012, la habilitación se otorgará por el plazo de tres años.

III) La empresa presentó el Seguro de Responsabilidad Civil, vigente, póliza al que hace referencia el Art.6.3 Literal e) del Decreto 275/999 en la redacción dada por el Decreto 479/001, con vencimiento 27/12/2016.

ATENCIÓN: A las actuaciones llevadas a cabo por este Registro Nacional y a lo dispuesto por Resolución Ministerial de fecha 15 de marzo de 2011, modificativa de la Resolución Ministerial de 26 de marzo de 2009.

EL ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
FISCALIZACIÓN DE EMPRESAS

en ejercicio de atribuciones delegadas
RESUELVE

- 1) RENUEVASE a la empresa "NUEVA FRONTERA S.A", RUT 21486875 0010, como empresa de seguridad y vigilancia física, a nivel de todo el Territorio Nacional, por el plazo de tres años.-----
- 2) La empresa abonó por dicho concepto, una tasa de U.R. 22 (Unidades Reajustables veintidós).-----
- 3) CITASE al interesado para su notificación y demás efectos. Oportunamente, archívese.-----

ABM/ma.

El Director General de Fiscalización de Empresas

Crio. Mayor

Adel BERTULLO MUSSIO

12 ACO 2016

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL DE IGUAL
CONTENIDO QUE HE TENIDO DE MANIFIESTO

Jefe del Departamento III
Secretaría General y Archivo

Cabo Luis TECERA