

PROTOCOLO de ABORDAJE de SITUACIONES EXCEPCIONALES de  
USUARIO/AS y/o PÚBLICO del MPD

**TABLA DE CONTENIDOS:**

- OBJETIVO
- ALCANCE
- PROCEDIMIENTO DE ABORDAJE DE SITUACIONES EXCEPCIONALES
  - I. Descripción del Procedimiento:
    - 1) Identificación de una “situación excepcional” ([Anexo A](#)).
    - 2) Intervención del/ de la superior/titular o referente de la dependencia.
    - 3) Intervención del Equipo Interdisciplinario de la Defensoría General.
    - 4) Finalización de la situación e Informe ([Anexo B](#)).
  - II. Diagrama del Procedimiento.

---

➤ OBJETIVO

Establecer las pautas de acción ante circunstancias excepcionales en las que usuarios/as o público del MPD presente comportamientos que alcancen o podrían alcanzar un nivel de tensión o alteración que demande un contexto o mecanismo de abordaje diferente a los habituales, a efectos de su contención y/o exploración alternativa de posibles soluciones, y cuando particularmente la conducta ponga en riesgo la seguridad o integridad física de personas y/o bienes.

➤ ALCANCE

El presente protocolo aplica para el ámbito laboral del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia del Neuquén.

➤ PROCEDIMIENTO DE ABORDAJE DE SITUACIONES EXCEPCIONALES

**I. Descripción del Procedimiento:**

**1) IDENTIFICACIÓN DE UNA “SITUACIÓN EXCEPCIONAL”**

La “situación excepcional” se identificará fundamentalmente al observar una situación en la que una persona (usuario/a o público del MPD) evidencie una alteración afectiva y/o conductual de nivel ***grave o moderado***, ante la que han resultado infructuosos los diversos intentos para darle cauce razonable y/o lograr la remisión de la misma, lo que eventualmente podría poner en riesgo la seguridad de personas y/o bienes.

La alteración creciente que presenta la persona demanda *una contención o explicación diferente o más amplia a la brindada* hasta el momento.

**Estos casos que demandarán una atención excepcional caracterizados por una alteración afectiva y/o conductual de nivel GRAVE o MODERADO, puede presentar manifestaciones de *agitación*, por un lado, o de *inhibición*, en el otro polo.**

A diferencia de lo anterior, cuando se trate de una cuadro de nivel LEVE, no demandará inicialmente de una atención especial, ya que la persona podría ser acompañada y contenida hasta la remisión de la alteración, finalizando allí la circunstancia acaecida; *no demandará los cursos de acción alternativos o complementarios descriptos en el presente Protocolo.*

Para mayor claridad en la identificación de las alteraciones afectivas mencionadas, consultar el [Anexo A](#) del presente documento.

## 2) INTERVENCIÓN DEL/ DE LA SUPERIOR

Identificada la “situación excepcional” (niveles ***moderado o grave*** de ***agitación o inhibición conductual***), el personal dará intervención a su superior para que continúe con el abordaje.

Si la situación persistiera, el *superior/titular o referente de la dependencia de origen* deberá adoptar los siguientes cursos de acción:

- Si fuere necesario, dar aviso al **personal de seguridad/policial** que cumple funciones en el edificio correspondiente, utilizando los mecanismos dispuestos a tal fin (vg., alarma, botón antipánico y/o teléfono de urgencia). El personal convocado realizará las acciones que se adecuen a protocolos propios de actuación.
- Si fuere necesario, solicitar **servicio de emergencia médica**. El servicio convocado realizará las acciones que se adecuen a protocolos propios de actuación.
- Si fuere necesario, requerir abordaje y acompañamiento del **Equipo Interdisciplinario dependiente de la Defensoría General** -si existiere en la circunscripción-, a través de los canales de comunicación dispuestos al efecto. El Equipo actuará conforme pautas de actuación propias.

**IMPORTANTE:** *el superior/ titular o referente de la dependencia de origen deberá acompañar la situación y encontrarse disponible* (vg., por acciones o decisiones), pudiendo hacerlo de manera presencial o no, según la circunstancia lo requiera; ello, hasta tanto se finalice con la atención de la situación excepcional.

### 3) INTERVENCIÓN DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO (DEFENSORÍA GENERAL)

En caso de requerirse la intervención del Equipo Interdisciplinario de la Defensoría General, el **Objetivo principal** será dar contención y orientación a la persona involucrada, evaluando acciones realizadas o posibles, ante la 'situación excepcional' suscitada (*alteración afectiva grave o moderada*).

Si la situación remite, se dejará el registro de la intervención y la finalización de la misma (pto. 4 siguiente).

Si la situación persistiera, el Equipo Interdisciplinario acompañará la situación hasta tanto la misma sea abordada por el personal de seguridad/policial o servicio de emergencia médica interviniente -de acuerdo a protocolos y/o normativa propia de éstos-, y/o se tome el curso de acción que se valore más adecuado y/o conveniente ante la misma.

El Equipo Interdisciplinario finalmente informará estado de situación y acciones adoptadas al referente de la dependencia de origen, cesando su intervención.

### 4) FINALIZACIÓN DE LA SITUACIÓN E INFORME DE INTERVENCIÓN

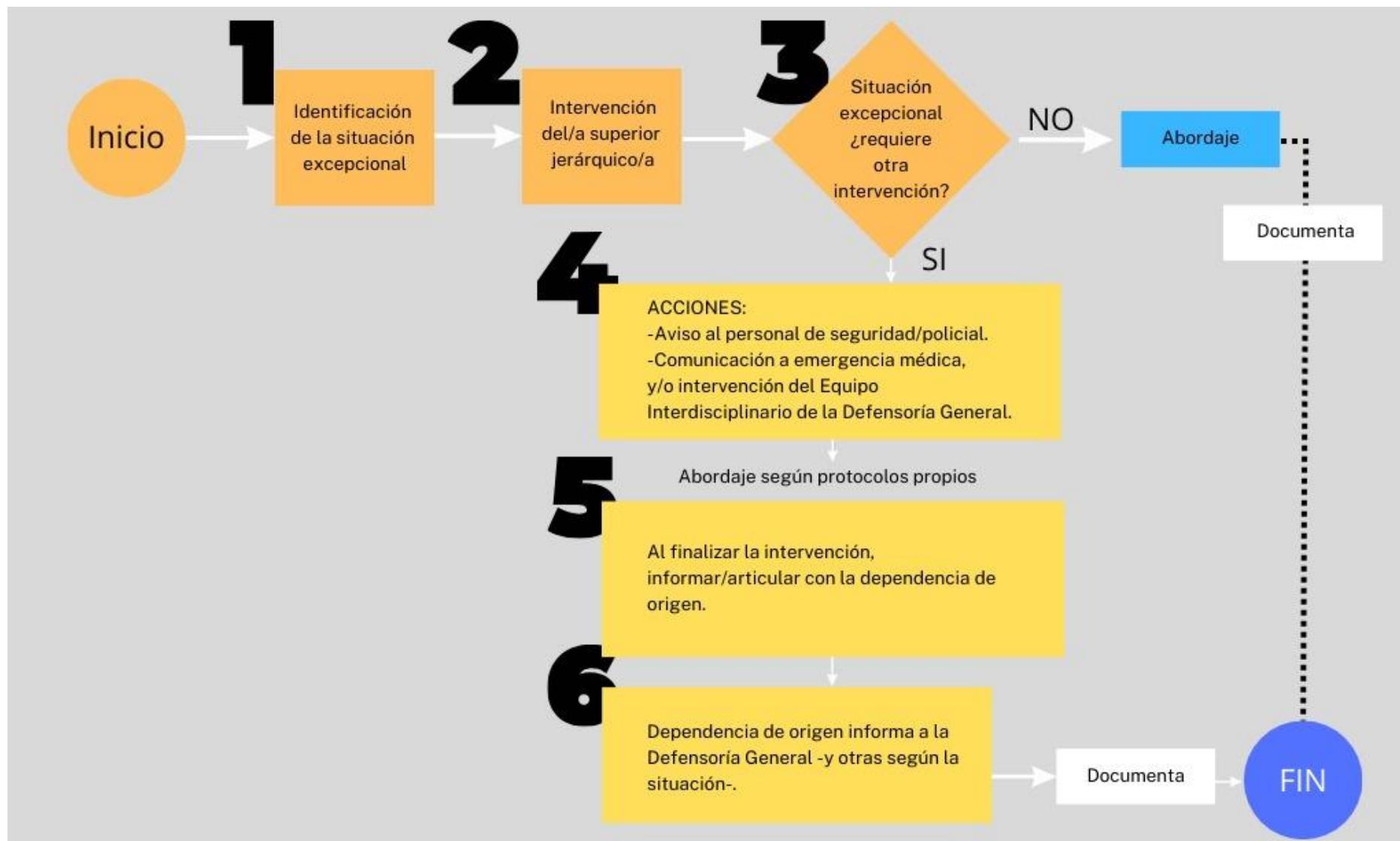
Finalizado el abordaje de la 'situación excepcional' suscitada, la misma deberá ser informada **dentro de las 24 horas** a la Secretaría de la Defensoría General que corresponda según la materia, en caso de que ésta no haya tomado intervención.

Asimismo, el superior/titular o referente del organismo/dependencia de origen (vg., Defensoría, Equipo, SOJ, Mesa Única) deberá *documentar la situación, los cursos de acción, los/as involucrados/as y resultados* en un **plazo no mayor a las 72 horas subsiguientes**, con remisión del mentado informe a la casilla institucional FD de la Defensoría General. Se utilizará el modelo de reporte del **Anexo B** del presente.

Asimismo, se informará a las dependencias que correspondan, conforme particularidades de las circunstancias acaecidas y los cursos de acción tomados (vg., área de Recursos Humanos y/o Salud Ocupacional).

- II. **Diagrama del Procedimiento:** a continuación se observa el diagrama de flujo general del procedimiento a cumplirse a partir de la identificación de la "situación excepcional":

PROT. 02/23 OCG-MPD – V.01 - Aprobado Resol. DG N° 44/2023 – Octubre-2023



## ANEXO A: CONDUCTAS de AGITACIÓN o INHIBICIÓN según NIVELES

➤ **Conducta desviada hacia el polo AGITADO:** *la persona se comporta de manera en que es posible observar una **activación** comportamental y cuyos grados son los siguientes:*


- i. **Agitación LEVE:** se observan solamente signos de malestar o irritabilidad (rubor facial, inquietud, ceño fruncido), sin la presencia de tono de voz elevado, ansiedad creciente o persistencia en la demanda. La persona conserva en todo momento la disposición a dialogar; puede expresar su malestar y también controlar su estado emocional rápidamente ante el ofrecimiento de un vaso de agua, la escucha atenta y acepta las respuestas ofrecidas que deben contener opciones que eviten la frustración o la sensación de “sin respuestas” o “sin salida”. Importante: *Inicialmente, no demandará cursos de acción alternativos o complementarios descriptos en el presente Protocolo.*
- ii. **Agitación MODERADA:** a lo anterior, se agrega: el tono de voz es elevado, interrumpe al interlocutor, la queja excede la demanda original y se muestran signos físicos de enojo creciente; no acepta un vaso de agua y aún con ayuda no puede formular nuevamente y de modo claro su demanda, los intentos de ayuda se vuelven infructuosos.
- iii. **Agitación GRAVE:** el enojo se transforma en ira, se nota inquietud corporal creciente, se produce algún tipo de amenaza o directamente ya pasa al acto agresivo motor auto o heteroagresivo.

➤ **Conducta desviada hacia el polo INHIBIDO:**

- i. **Inhibición LEVE:** la persona afectada presenta signos como angustia, tristeza, desazón o llanto fácil; acepta la contención y orientación ofrecida por el personal. Importante: *Inicialmente, no demandará cursos de acción alternativos o complementarios descriptos en el presente Protocolo.*
- ii. **Inhibición MODERADA O GRAVE:** la persona presenta un estado creciente de malestar subjetivo, se produce una crisis de llanto incoercible, no es receptiva a la contención y orientación ofrecidas y puede manifestarse con ideas autolesivas o de suicidio. Importante: *en este caso el riesgo de violencia autolesiva no debe subestimarse y debe participarse al Equipo Interdisciplinario para la evaluación situacional e indicación de pasos a seguir.*

**ANEXO B: MODELO DE INFORME de SITUACIÓN EXCEPCIONAL**

El presente Informe deberá remitirse completo en un plazo no mayor a las 72 horas subsiguientes a la situación acaecida. El/La titular de la dependencia involucrada deberá enviarlo al correo FD de la Defensoría General: [defgralmpdnqfd@jusneuquen.gov.ar](mailto:defgralmpdnqfd@jusneuquen.gov.ar)

<b>INFORME de SITUACIÓN EXCEPCIONAL</b>		 <b>MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA</b> PROVINCIA DEL NEUQUÉN	
<i>Anexo B – Protocolo de Abordaje de Situaciones Excepcionales de Usuarios/as y/o Público del MPD</i>			
<b>Dependencia en la que se presentó la situación excepcional:</b>			
Fecha:		Horario estimado de inicio:	
		Horario estimado de finalización:	
<b>Usuario/a o público involucrado/a en la situación:</b>			
<i>Apellido y Nombre:</i>	<i>Es usuario/a MPD? (SI/NO). Indique dependencia/referente MPD:</i>	<i>Dato de contacto (vg., tel).</i>	
Breve reseña (vg., situación acaecida, cursos de acción tomados; detallar lesiones/ daños, en caso de que las/los hubiere)			
<b>Personas/ Dependencias involucrados que intervinieron en la situación y/o abordaje:</b>			
<i>Dependencia / Organismo (vg., Policía – SIEN – Equipo Interdisciplinario – SOJ /DPC)</i>	<i>Apellido y Nombre:</i>	<i>Función/ Cargo:</i>	<i>Dato de contacto (vg., tel).</i>
<b>Observaciones adicionales:</b>			
<b>Firma:</b>	<b>Aclaración (Apellido y Nombre)</b>	<b>Cargo/ Función:</b>	<b>Fecha – Hora – Lugar:</b>

***NOTA: es importante adjuntar al presente Informe archivos adicionales si existieren, por ejemplo, fotos, informe de personal de seguridad/ SIEN, etc.***