

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A AGRESIONES, MALTRATO O FALTAS DE RESPETO EN LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS, SEDES Y DEMÁS DEPENDENCIAS DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE AZUL

I. OBJETIVO

Establecer pautas de prevención y actuación frente a episodios de agresión verbal, amenaza, hostigamiento, maltrato o faltas de respeto dirigidas hacia abogados/as, empleados, autoridades, miembros del Consejo Directivo, titulares de los Consultorios Jurídicos Gratuitos (CJG), abogados/as sorteados para la atención de causas y cualquier persona que desempeñe funciones o intervenga en actividades dentro del ámbito del Colegio de Abogados de Azul.

El objetivo es garantizar un entorno seguro, profesional y respetuoso para el ejercicio de las funciones institucionales, la atención al público y el desarrollo de todas las actividades del Colegio de Abogados de Azul.

II. ALCANCE

Este protocolo se aplica a:

- Personas que soliciten asistencia en los Consultorios Jurídicos Gratuitos.
- Abogados/as que cumplen funciones en los CJG (Titulares de los CJG).
- Abogados/as de la matrícula sorteados para asumir causas provenientes del Consultorio.
- Empleados y personal administrativo del Colegio de Abogados de Azul.
- Miembros del Consejo Directivo, autoridades y cualquier otro órgano institucional del Colegio.
- Profesionales, colaboradores, proveedores y terceros que interactúen en el ámbito del Colegio.

Asimismo, el presente protocolo será de aplicación en:

- Los Consultorios Jurídicos Gratuitos.
- La sede central del Colegio.
- Subsedes y asociaciones vinculadas (Olavarría, Tandil u otras).
- Cualquier dependencia o espacio donde se desarrollen actividades institucionales.

- Comunicaciones telefónicas, virtuales o digitales vinculadas a la actividad del Colegio.

Asimismo, el presente protocolo distingue entre:

Situaciones de violencia o maltrato provenientes de terceros o usuarios del servicio.

Situaciones de violencia o maltrato entre abogados/as de la matrícula.

Situaciones de violencia o maltrato entre personal administrativo, autoridades o miembros de órganos del Colegio.

Situaciones de violencia o maltrato producidas mediante medios digitales, electrónicos o virtuales vinculados a la actividad institucional.

III. PRINCIPIOS RECTORES

3.1. Respeto y Dignidad Profesional.

Toda persona que recurra e interactúe con el Colegio de Abogados y/o a los Consultorios Jurídicos Gratuitos debe mantener un trato respetuoso con los profesionales intervinientes. No se tolerará ningún tipo de agresión, amenaza, violencia o presión indebida.

3.2. No tolerancia a la Violencia.

El Colegio adoptará medidas inmediatas para resguardar la integridad física, emocional y profesional de abogados/as y personal.

3.3. Seguridad.

Ante cualquier señal de riesgo, se priorizará la protección del profesional actuante, del personal administrativo y del entorno.

3.4. Confidencialidad.

Los incidentes serán registrados y tratados internamente con la debida reserva, sin afectar el derecho de defensa de las partes involucradas.

3.5. Imparcialidad.

Las situaciones serán tratadas garantizando objetividad, evitando conflictos de interés y asegurando la intervención de autoridades no involucradas en los hechos.

3.6. Prevención de represalias.

Se prohíbe cualquier tipo de represalia contra quienes denuncien de buena fe, brinden testimonio o colaboren en el esclarecimiento de los hechos.

3.7. Debido proceso.

Se garantizará el derecho de defensa de las personas involucradas, sin perjuicio de la adopción de medidas preventivas urgentes cuando la situación lo requiera.

IV. DEFINICIONES

A efectos del presente protocolo se consideran:

- **Agresión verbal:** insultos, gritos, descalificaciones, humillaciones, trato hostil o intimidatorio.
- **Amenaza:** manifestación verbal o gestual que implique un daño futuro posible contra el profesional, su familia, su reputación o bienes.
- **Violencia física:** cualquier intento de golpe o aproximación física intimidante.
- **Hostigamiento o presión indebida:** conductas reiteradas que busquen forzar al abogado/a a actuar en contra de normas o criterios profesionales.
- **Falta de respeto:** interrupciones constantes, tono despectivo, menosprecio del rol profesional, comportamientos disruptivos.

Violencia institucional o interna: conductas de agresión, hostigamiento, maltrato, intimidación o abuso de poder que se produzcan entre personas que integran o actúan dentro del ámbito del Colegio, cualquiera sea su función o jerarquía.

V. MEDIDAS PREVENTIVAS

5.1. Cartelería visible.

En los CJG habrá cartelería clara que indique, por ejemplo: “Se prohíbe toda forma de violencia o maltrato hacia los profesionales. El incumplimiento podrá derivar en la interrupción de la atención y en la suspensión del beneficio de gratuidad”.

5.2. Explicación de reglas de convivencia.

Al inicio de cada consulta se podrá recordar brevemente la dinámica del servicio, la función limitada del Consultorio Jurídico Gratuito y los criterios de admisibilidad.

5.3. Espacios seguros.

Las entrevistas deben realizarse en espacios que permitan rápida salida ante incidentes. Se recomienda mantener la puerta entreabierta cuando el abogado/a lo considere prudente.

5.4. Capacitación.

El Colegio promoverá instancias de capacitación periódica para abogados/as, personal y autoridades en prevención de conflictos, manejo de situaciones de tensión y mecanismos de actuación ante episodios de violencia o maltrato.

VI. PROCEDIMIENTO ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN O MALTRATO

6.1. Primera respuesta (actuación inmediata)

Ante una situación de agresión, falta de respeto o violencia el afectado podrá solicitar:

1. Interrupción inmediata de la interacción.
2. El/la profesional, consejero o personal podrá cortar todo tipo de interacción inmediatamente con la persona agresora.
3. Solicitar que la persona agresora abandone el espacio. Si la persona persiste en la conducta agresiva, se pedirá apoyo al personal que se encuentre en el mismo espacio.
4. **Resguardo personal.**

Si el afectado se siente en riesgo, debe retirarse del lugar de inmediato.

5. Llamado a emergencias (si es necesario).

En situaciones graves se podrá llamar al 911 o solicitar asistencia policial.

6.2. Registro del incidente

El profesional agredido deberá completar un Informe de Incidente, que contendrá:

- Datos del agresor (si los hubiere).
- Fecha y hora del hecho violento.
- Relato breve de los hechos.
- Identificación de testigos.
- Medidas adoptadas.

Antecedentes si existieran.

Acompañamiento de prueba, incluyendo mensajes, audios, correos electrónicos, capturas de pantalla u otros elementos disponibles.

El informe se entregará a Secretaría del Colegio dentro de las 72 horas de ocurrido el hecho, salvo imposibilidad material o circunstancia debidamente justificada.

6.3. Intervención institucional

Recibido el informe:

1. Recepción.
La Secretaría del Colegio recibirá el informe y dará intervención inmediata a Presidencia o a la autoridad que corresponda según el caso.
2. Medidas urgentes. En casos de gravedad o riesgo, la Presidencia o autoridad designada podrá adoptar, dentro de las 24 horas, medidas preventivas inmediatas para resguardar a las personas involucradas.

3. Evaluación preliminar. El caso será evaluado dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, pudiendo convocarse al afectado para ampliar información.

Intervención del Consejo Directivo. El Consejo Directivo tomará conocimiento del caso y resolverá lo que corresponda, con exclusión de cualquier miembro involucrado en los hechos.

Medidas posibles en casos específicos del CJG:

- Suspensión del asistido del servicio por un período determinado.
- Baja definitiva del beneficio del CJG.
- Comunicación al Juzgado o entidad que haya derivado el caso o renuncia al patrocinio jurídico en caso de encontrarse presentado en una causa judicial.
- Denuncia penal o contravencional si corresponde (amenazas, daños, etc.).
- Solicitud de custodia o acompañamiento eventual en casos de riesgo reiterado.

6.4. Medidas preventivas

Hasta tanto se resuelva la situación, podrán disponerse:

Restricción de contacto entre las partes.

Reasignación de turnos o casos.

Modificación de espacios de trabajo o atención.

Establecimiento de canales de comunicación formales.

Acompañamiento institucional.

Restricción de acceso a determinadas dependencias.

VII. ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE VIOLENCIA INTERNA O INSTITUCIONAL

Cuando la situación involucre a abogados/as, empleados/as, autoridades o miembros del Consejo Directivo, se aplicarán las siguientes reglas específicas:

1. Imparcialidad. Las personas involucradas deberán abstenerse de intervenir en el tratamiento del caso. Si la situación alcanzare a integrantes del Consejo Directivo o autoridades del Colegio, el tratamiento deberá efectuarse sin su participación.

2. Canal de intervención. La denuncia será recibida por Secretaría o por Presidencia, garantizando reserva, confidencialidad y tratamiento institucional adecuado.

3. Medidas de organización. Podrán adoptarse medidas tendientes a evitar el contacto entre las partes, reordenar espacios, reasignar funciones o disponer modalidades formales de comunicación mientras se sustancia el procedimiento.

4. Derecho de defensa. Sin perjuicio de las medidas preventivas urgentes, podrá otorgarse instancia de descargo a la persona involucrada cuando las circunstancias del caso así lo requieran.

5. Derivaciones. Cuando el hecho involucre a abogados/as de la matrícula y la conducta pudiere comprometer deberes éticos o deontológicos, podrá darse intervención al Tribunal de Disciplina, sin perjuicio de las medidas de resguardo que correspondan.

6. Protección del denunciante. Se garantizará que no existan represalias de ningún tipo contra quien formule una denuncia de buena fe o colabore en el esclarecimiento de los hechos.

VIII. PROTECCIÓN DEL PROFESIONAL INTERVINIENTE

8.1. Acompañamiento institucional.

El Colegio garantizará apoyo al abogado/a afectado, incluyendo:

- Contención institucional.
- Asesoramiento jurídico e institucional.
- Intervención ante autoridades cuando corresponda.

8.2. Sustitución del profesional.

Si el abogado sorteado no se siente en condiciones de continuar, se evaluará la reasignación de la causa o, dependiendo del caso, la baja definitiva del beneficio del CJG.

IX. MEDIDAS Y SANCIONES

Se establecen según el sujeto involucrado:

- a) Respecto de terceros o asistidos:
 - Advertencia formal.
 - Suspensión de acceso a los CJG.
 - Exclusión definitiva del beneficio.
 - Comunicación a autoridades judiciales o administrativas o denuncia penal, si correspondiere.

b) Respecto de abogados/as matriculados/as: Comunicación al Tribunal de Disciplina, restricción de participación en actividades institucionales o adopción de medidas organizativas dentro del Colegio, según la entidad del hecho.

c) Respecto de personal o autoridades: Adopción de medidas institucionales, administrativas u organizativas conforme corresponda.

Las medidas y sanciones serán proporcionales a la gravedad de los hechos y al sujeto involucrado.

X. DISPOSICIONES FINALES

10.1. Difusión interna.

El protocolo será difundido entre todos los abogados/as colaboradores, la matrícula sorteada, el personal y las autoridades del Colegio.

10.2. Revisión periódica.

El Consejo Directivo revisará el protocolo anualmente o cuando la práctica indique la necesidad de ajustes.

10.3. Entrada en vigencia.

Comienza a regir a partir de su aprobación por el Consejo Directivo del Colegio de Abogados de Azul.

