



RAWSON, 06 de julio de 2011.

VISTO y CONSIDERANDO:

La Nota N° 064/011 CP SAVD presentada por la señora Coordinadora provincial del Servicio de Asistencia a la Víctima de Delito, Lic. Silvia Delia Elías, mediante la cual se propone un Programa que permita ajustar las intervenciones de los operadores del Ministerio Público Fiscal toda vez que se trate de asistir a víctimas y testigos en su participación dentro del proceso penal.

Que el Programa mencionado propone orientación a los operadores para brindar información, contención y acompañamiento a víctimas y testigos, por lo que resulta propicia la aprobación del texto que como Anexo I obra en la presente.

POR ELLO, y en uso de las facultades que le confiere la ley

EL PROCURADOR GENERAL

RESUELVE

Artículo 1°: APROBAR el **Programa de contención metodológica para víctimas y testigos** que obra en el Anexo I de la presente.

Artículo 2°: INSTRUIR a todos los operadores del Ministerio Público Fiscal y Organismo Auxiliares para que ajusten sus intervenciones al Programa que se aprueba el artículo precedente.

Artículo 3°: COMUNICAR la presente Instrucción a la Procuración General Adjunta, a las Jefaturas de todas las Oficinas Únicas de este Ministerio, a la Coordinación provincial del Servicio de Asistencia a la Víctima de Delito y a la Oficina de Comunicación Institucional a todos sus efectos.

Artículo 4: REGÍSTRESE, comuníquese y cumplido archívese.

INSTRUCCIÓN N° 003/11 PG



**ANEXO I**

**Programa de contención metodológica para víctimas y testigos.**

I.- Introducción.

Brindar atención y protagonismo a la víctima en el proceso penal viene siendo uno de los objetivos institucionales del sistema penal. Para ello, ha sido necesario avanzar sobre diversos aspectos normativos y operativos, uno de los cuales ha sido fortalecer al Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito (SAVD).

Asimismo, una consideración humanizada del proceso impone el trato respetuoso de los testigos, así como su adecuada información y contención para el momento de la declaración en juicio.

Es precisamente la etapa post-delito la más difícil para víctimas y testigos, por cuanto presentan un estado de confusión, conmoción, entumecimiento, descreimiento de las instituciones policiales y judiciales, unido con sentimientos de ira y otras emociones. A ello se suman las secuelas del delito tanto físicas como psíquicas, sociales y financieras.

En esta etapa resulta necesario llegar a la víctima y a los testigos con una explicación profesional para manifestarle que el sistema penal los necesita para esclarecer el delito. Corresponde reconocerles que el proceso podrá resultarles muy difícil pero para asistirlos en ese tránsito cuentan con acompañamiento del SAVD que les garantizará el derecho a recibir un trato digno, justo y respetuoso de su persona y de su sufrimiento. Será importante dejar bien en claro que su participación activa en el proceso será requerida para obtener resultados favorables.

Para cumplir con esos objetivos, el SAVD cuenta con profesionales preparados y sensibilizados con la tarea a efectos de asistir a los Fiscales en este proceso. Por su parte, los Fiscales deben valorizar esta colaboración y recurrir al trabajo coordinado con el SAVD lo que redundará en el mejor cumplimiento de la función.

Seguidamente se detallan las pautas generales o líneas de trabajo que habrán de ser tenidas en cuenta por todos los operadores del MPF en los casos. Deberá observarse que se trata de consideraciones generales y que algún caso en particular puede aconsejar un tratamiento diferente de algún aspecto del proceso.

## II.- Contención metodológica.

La adecuada preparación del caso implica un trabajo previo al juicio por parte de los Fiscales y Funcionarios de Fiscalía tendiente a indagar acerca de cómo aconteció el hecho. Para ello se recurre a entrevistas con la víctima y con testigos, personas que pudieron haber percibido con sus sentidos lo ocurrido o circunstancias relevantes en torno al caso y pueden brindar su declaración en juicio, identificar cosas, lugares o personas.

Así, a partir de las entrevistas, los operadores conocen lo que puede aportar cada una de esas personas a los Jueces para probar y sostener la acusación. Pero debe tomarse conciencia que su adecuada contención resultará fundamental a la hora de brindar su testimonio.

Quienes operamos el sistema judicial nos encontramos familiarizados con formalidades, prácticas y ritos desconocidos para aquellas personas que no han pasado por esa experiencia. Es así que resulta primordial contener a la



víctima, fortalecerla, contener a quienes oficiarán de testigos, brindarles las explicaciones que les permitan afrontar con tranquilidad y naturalidad el acto del juicio; en suma, posibilitar mediante la contención metodológica que expongan ante los Jueces con solvencia, explicando todo lo que saben y conocen que pueda resultar útil a la dilucidación de lo acontecido y la identificación de los responsables.

Debemos transmitir con una metodología adecuada a víctimas y testigos que el juicio implica momentos de gran solemnidad, que existe la posibilidad que haya público, medios de comunicación, cámaras; que allí se encontrará presente la persona imputada de la comisión del delito, que el hecho sobre el cual declarará se encuentra controvertido, que podrá no comprender las preguntas que se le formulen.

Como venimos de decir, es sumamente importante que testigos y víctimas puedan manejar la angustia, el temor y el pánico para tener la posibilidad de dar un testimonio convincente; que puedan expresar con solvencia y tranquilidad todo lo que conocen y resulta relevante para la resolución del caso.

Desde ya y aventando posibles malas interpretaciones de la presente, se aclara que contener a un testigo difiere mucho de indicarle lo que debe decir. Por el contrario, implica un proceso y un trabajo tendiente a darle un marco adecuado para que pueda decir todo lo que él previamente conoce y cuál es la manera con la que resulta más propio transmitir ese conocimiento de hechos ocurridos ante él o por él percibidos a los Jueces y a las partes del juicio.

### III.- Calificación del testigo.

En general, en esta instancia del proceso próxima al juicio, el SAVD ya ha tomado un primer contacto con el caso en oportunidad del tratamiento victimológico, si hubiera sido requerido. Por otra parte, el Fiscal o Funcionario de

Fiscalía ha mantenido entrevistas con la víctima y los testigos en el curso de la investigación de modo de poder conocer cuál es el aporte que puede brindar cada uno para sostener la acusación.

Así, el abordaje comienza con un análisis del tipo de testigo ante el cual se encuentra el entrevistador, de modo que corresponde agruparlos en testigo presencial, técnico, de oídas o de actuación. De esta calificación se concluye si intervendrá o no el SAVD y en su caso con qué alcance.

1.- Testigo presencial. Se trata del testigo típico. Puede tratarse o no de una víctima directa o indirecta, lo que en su caso debe atenderse particularmente. Habrá de indagarse si tuvo o no vinculación afectiva con la víctima, dado que en ambos casos deben evaluarse aspectos emocionales y secuelas que pudieran afectarlo al momento de brindar su declaración. Es importante avanzar e indagar acerca de sus expectativas en la resolución del caso.

Si el testigo presencial no tiene vinculación afectiva con la víctima, previa evaluación de dudas y temores se realizará la contención metodológica que lleva a cabo el SAVD.

En el caso que se trate de la víctima del hecho o de un testigo con vinculación afectiva con la víctima, se analizará la previa intervención del psicólogo.

2.- Testigo técnico. Es un testigo de fuerza, un perito, un especialista. En estos casos, en principio no interviene el SAVD, salvo que la circunstancia amerite que participe en alguna entrevista explicativa acerca su rol en el juicio.

3.- Testigo de oídas. Puede dar testimonio de lo escuchado. Puede ser derivado al SAVD para información de su rol en el proceso.



4.- Testigo de actuación. Su relato puede contribuir a validar los procedimientos. Puede ser derivado al SAVD para información de su rol en el proceso.

En consecuencia, en los casos que le compete, el trabajo del SAVD con los testigos permite a los Fiscales y Funcionarios de Fiscalía: conocer sus debilidades y fortalezas, preparar mejor el debate, avizorar contradicciones, actitudes evasivas o comportamientos dudosos.

Por su parte, el acompañamiento victimológico resulta útil para brindar tranquilidad al testigo y conocer sus necesidades. Asimismo, permite evaluar posibles cambios en su declaración motivadas en amenazas o presiones, lo que a su vez posibilita conocer y resolver acerca de la necesidad de su seguridad o protección.

#### IV.- Etapas de la contención metodológica.

El Abogado del SAVD analiza el caso con el Fiscal que deriva a la víctima y a los testigos con los que habrá trabajarse.

Habrà de tenerse especialmente en consideración que si el testigo manifiesta no recordar nada, se deberá evaluar particularmente la situación, teniendo en consideración que si ha transcurrido mucho tiempo desde el hecho puede no recordar los detalles.

Asimismo, habrá de atenderse la situación si manifiesta que sufrió amenazas o presiones. Por otra parte, habrá de ponerse atención en el caso si modifica aspectos sustanciales de su discurso, en relación con manifestaciones anteriores. En todos estos casos el SAVD deberá poner en inmediato conocimiento al Fiscal de la situación que se hubiere generado o hubiera advertido.

El procedimiento seguirá los siguientes pasos.

1.- Primer contacto. Se conduce bajo la modalidad de una entrevista entre el Abogado y el Trabajador Social integrantes del SAVD y la víctima o testigo.

Comienza con una presentación en la que se le explica brevemente cuál es la función que cumple el SAVD, se le ofrece la asistencia y el acompañamiento en el proceso en el que deberá participar. Se conversa acerca de temas generales (familia, trabajo, su rol como testigo si ya estuvo en una situación similar). Se le explica que se avanzará en una entrevista posterior.

Este contacto permite conocer de la persona: su estado de ánimo, su actitud respecto del juicio (colaborativo, indiferente, opositor, de dudosa confianza), la presencia de temores por amenazas o miedos como consecuencia del trauma. En este último caso, si tiene que evocar un recuerdo doloroso y no puede hacerlo, se procede a la derivación de un profesional Psicólogo.

2.- Segundo contacto. Nuevamente se realiza una entrevista, se le explica en qué consiste el juicio, cuáles son sus etapas, quiénes son las partes, cuál es el rol del juez o los jueces, cuáles son los roles de las partes, dónde va a estar ubicado en la sala de audiencias. Se le exhibirán fotografías, maquetas y croquis de la sala. Se le explica en qué consiste su rol de testigo.

Es importante tener en consideración que toda esta información, en la generalidad de los casos, aumentará su seguridad personal y disminuirá el temor que le genera la situación.

Asimismo, debe recalcar en esta oportunidad, una vez explicado su rol, que debe ajustar sus respuestas a la verdad de lo que recuerda haber percibido con sus sentidos, de lo que conoce por haberlo vivido o presenciado.





En particular, en oportunidad de este segundo contacto, se brindará la siguiente información:

2.1.- Información respecto del interrogatorio.

Respecto del interrogatorio sobre el cual tendrá que responder en el juicio se le informará:

Que debe escuchar con atención cada pregunta, que debe responder sólo lo que se le preguntó.

Que debe tomarse el tiempo que necesite para comprender y responder.

Que puede pedir las aclaraciones que necesite hasta comprender la pregunta.

Que debe hablar claro, con seguridad, con voz fuerte.

Que debe cuidar el manejo de los modos condicionales: podría, parecería, etc.

Que debe expresarse concretamente, evitando respuestas indefinidas: tal vez, supongo, creo, etc.

Que si no escuchó la pregunta, puede pedir su repetición.

Que si no sabe o no recuerda debe responder "No sé" o "No recuerdo".

Que si sólo puede dar datos aproximados de fechas, tiempos o distancias, que así lo explique y brinde la información que pueda y recuerde.

Que si no puede responder por sí o por no diga el motivo y no trate de justificarse.

Que debe expresarse con sus palabras habituales y que no debe utilizar las que no sean de su vocabulario.

Que debe ser serio y educado durante todo el testimonio.

Que debe dirigirse con respeto hacia todas las partes.

Que debe evitar mostrarse chistoso, divertido o exagerado.

Que si alguna pregunta es objetada por las partes, espere a que el tribunal le indique si tiene que responder o no.

Que trate de manejar sus nervios y en caso de angustiarse libere su angustia.

Que debe conocer que se le puede llegar a requerir que reconozca a alguna persona presente en la sala que podría ser el o los imputados.

Que debe evitar manifestarse con agresividad u hostilidad hacia el imputado y su familia.

Que si considera que no es tratado con respeto, se dirija a los jueces y lo manifieste.

Que solo podrá referir lo que vio, oyó o hizo; no debe testificar sobre lo que saben otros, sobre opiniones suyas o de terceros.

Que respecto de los momentos previos al hecho, es importante que explique dónde estaba ubicado, qué estaba haciendo, en qué posición se encontraba (sentado, parado, etc.) desde qué lugar vio el hecho o las personas involucradas, cómo los vio, qué vestimenta tenían (tipo, color, detalles que le llamaran la atención), cómo los recuerda físicamente. Siempre intente profundizar en todos los detalles.

Si recuerda, avanzar en los detalles: qué es lo que vio, escuchó o sabe con quién habló, qué hizo en ese momento, cuál era la situación de la víctima o del herido; si había más personas presentes en el lugar.

Si el testigo es la víctima directa o indirecta se le hará saber en particular:

Que una vez terminada su declaración puede solicitar a los jueces agregar algo más, y relatar en qué cambio su vida como consecuencia del delito sufrido, heridas, tratamientos, cicatrices, pérdidas: del trabajo, de un familiar, de la posibilidad de sustento familiar, trastornos de conducta, de sueño, de hábitos alimentarios, mudanzas, miedo. Que exprese su dolor, por cuanto todo ello forma parte de su derecho a dirigirse al Tribunal.

## 2.2.- Recomendaciones para la concurrencia el día juicio.

Se le recomendará para el día del juicio:

Que deberá concurrir vestido de manera formal, adecuada para la situación.

Que deberá presentar su DNI y citación judicial.

Que deberá prever el ingreso a la sala de audiencias sin cartera, celular u otros efectos.



Que no lleve niños el día del debate.

Que puede solicitar en la mesa de entradas de la Oficina Judicial la constancia para justificar la inasistencia laboral.

Que cualquiera fuera su declaración, se le explicara que no sólo con su testimonio los jueces valoran la autoría de un hecho; que su aporte es importante pero por sí solo no incrimina.

V.- Otras previsiones y consideraciones generales a tener en cuenta.

El SAVD habrá de notar y adoptar los recaudos médicos para el momento del juicio, si se trata de una víctima o testigo con sufrimiento psíquico, alteraciones nerviosas o psiquiátricas, diabéticos, hipertensos o con capacidades diferentes.

Es importante que en forma previa a la declaración, el Fiscal se acerque a saludar al testigo, se interiorice por conocer cómo se siente, que les reconozca y agradezca su participación en el proceso.

Una vez concluida la declaración, se le agradecerá al testigo el haber brindado su testimonio, presentándole las disculpas del caso por las molestias que la situación pudo haberle generado.

En caso que fuera necesario, en esta instancia el SAVD acompaña al testigo a un lugar tranquilo para su contención. Se le indicará en esta oportunidad que pueden contactarse con el SAVD por cualquier inquietud que se genere o la ocurrencia de un evento posterior relacionado con el hecho o con su declaración en el juicio.

En pos de garantizar la seguridad de las víctimas y los testigos, habrá de evitarse la proximidad con los imputados y

sus familias, tanto en forma previa a la declaración como una vez que la misma hubiera concluido.

En orden a lo indicado en el apartado anterior, es necesario prever el ingreso y egreso de las víctimas y testigos a tribunales con acompañamiento del SAVD o personal policial evaluando según los casos la adopción de medidas de protección para la salida del testigo del edificio o aun para después.