



Producción

Director General

Dr. Emilio Porras Hernández

Coordinadora General

Lic. María Eugenia Royer

Desarrollo Informático

Ing. Jorge González

Diseño y Diagramación

DG Felisa Otaegui

Consejo consultivo

Dr. Hernán Dal Verme

Dr. Juan Carlos Caperochippi

www.mpfchubut.gov.ar

02 *Entrevista: Silvia Elías. Coordinación Provincial del SAVD*

07 *Si me permites abrazarte en el dolor, te aseguro que volverás a reír*

09 *La prevención desde una perspectiva victimológica y como enfoque social*

13 *El SAVD Sarmiento, una mirada interna*

14 *Necesidades de la víctima en el Proceso Penal*

15 *La atención a víctimas y testigos en la vecina Región de Aysén, Chile.*

[editorial]

La víctima en el sistema penal

La víctima no es un elemento novedoso en el sistema penal, en cuanto política criminal. Desde una perspectiva histórica, señala Maier, estaba allí cuando reinaban la composición y el sistema acusatorio privado como forma de persecución penal. Luego la inquisición la desalojó de ese pedestal, expropiando sus facultades al dar cabida a la persecución penal pública, eliminando la voluntad de la misma por transformación del sistema en un instrumento de control sobre los súbditos. Dejó de importar el daño real producido y su reparación o compensación, dando lugar a la pena estatal como instrumento de control y coerción del estado. En otros términos, se *estatizó* el conflicto y el derecho procesal solo le reservó al ofendido el derecho de *informar* sobre lo sucedido.

La tendencia actual es la revalorización del rol de la víctima en el sistema penal, como sujeto cuya palabra debe ser escuchada, atendida, antes de cualquier resolución que impacte en la solución del conflicto. Se vincula al concepto de servicio público de la justicia.

En este sentido tanto la convención universal como la regional incorporadas a nuestro derecho interno, artículo 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, establecen la obligación del Estado de proveer a los ciudadanos una protección judicial efectiva cuando alguno de sus derechos reconocidos en la Convención, Constitución o Leyes internas hayan sido vulnerados, sea que la violación provenga de funcionarios del estado o de particulares.

Para hacer efectivo ese derecho, no basta con proveer el andamiaje jurídico en el orden interno. En efecto, si bien la ordenanza procesal penal que rige desde 2006 en la Provincia del Chubut introdujo modificaciones sustanciales normando en forma precisa los derechos que incumben a los damnificados en el marco de un proceso judicial y ampliando la concepción respecto de quienes pueden reunir dicha calidad, ello por sí solo no resulta suficiente.

Posicionar a la víctima en un sitio de real relevancia como actor del proceso implica ir más allá del discurso normativo formal, superar el mero relato, generando en lo cotidiano acciones concretas en pos de dicho objetivo.

En esa dirección desde el Ministerio Público Fiscal se transitó, y se transitan, caminos para alcanzar el mentado propósito entre los que cabe señalar, en primer lugar el fortalecimiento o creación de organismos específicos dentro de la estructura del ministerio, concretamente el Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito. En segundo lugar, el dictado de Instrucciones Generales con los protocolos de actuación que apuntan a disminuir las consecuencias por el hecho ilícito y neutralizar la revictimización por el sistema.

Otro camino desandado es el relativo al ajuste de los mecanismos de las relaciones con los organismos externos, en especial con la comisaría de la mujer. En este aspecto resulta insoslayable la referencia al trabajo, aun en preparación, del SAVD en orden a conformar una guía de instituciones que participan en la contención y asistencia a las víctimas.

No es menor el esfuerzo para concientizar a los operadores, externos e internos, respecto de los nuevos paradigmas, tomando como punto de partida la concepción de la justicia como servicio y el imperativo de revertir aquella mirada de la víctima, acuñada durante décadas, que la concibe como un abstracción, no presente en lo cotidiano, ajena al proceso mismo.

Paralelamente desde otros ámbitos del estado se emprendió la tarea de generar aquellos instrumentos legales necesarios para la protección y ayuda a las víctimas de delitos dolosos graves, por esa sola condición o también por su calidad de testigo.

En suma, se trata de un proceso en desarrollo que tiene como objetivo final la eficacia en la persecución penal del delito sin descuidar la real protección de los derechos y garantías de quienes sufren sus consecuencias.]

ENTREVISTA A SILVIA ELÍAS

Coordinación Provincial del Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito

“Los delitos quiebran, fracturan, cambian toda la historia de la Víctima y sus perspectivas futuras como individuo”

Por

Dr. Emilio Porras y Lic. Sonia Vaamonde

Procurador General Adjunto y Presidente del Consejo de Fiscales
Coordinadora Provincial de Comunicación Institucional
MPF CHubut

De energía inagotable y suaves modales la Licenciada Silvia Elías, actual Coordinadora Provincial del Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito, es una de las profesionales en actividad que estuvieron en los albores de la formación de la oficina en la provincia. Por esa razón esta entrevista persigue el doble propósito de preservar la historia fundacional del servicio así como las ideas en la mente de aquellos pioneros y al mismo tiempo reflexionar sobre el presente de la institución y los objetivos futuros.

El SAVD de Chubut y particularmente su sede Trelew, fue el primer servicio de asistencia victimológica con dependencia judicial de todo el país. Su creación formal data de octubre de 1994. En lo que sigue la Licenciada comparte con los lectores sus casi 20 años de experiencia en el Servicio.

¿Cuáles son los antecedentes que dieron origen a la creación del Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito en el Poder Judicial de la Provincia del Chubut?

Para empezar a hablar de la creación del SAVD en nuestra provincia, me parece interesante hacer una breve contextualización histórica del movimiento Victimológico mundial, así podemos comprender mejor, el porqué de su creación.

Los antecedentes históricos de la Victimología tienen su punto de partida en la década del 40; encontramos, entre otros, los estudios e investigaciones llevados a cabo por Mendelsohn y Van Hentig relacionados a la dinámica autor-víctima. En cambio, la política de atención a Víctimas es muy reciente, y tiene sus orígenes en año 1985 cuando se emite la Declaración sobre los Derechos Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y Abuso de poder, en el marco del Séptimo Congreso de las Naciones Unidas de Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en Milán, Italia.

Los contenidos más importantes de esa Declaración, se pueden resumir en:

- Las víctimas deben ser tratadas con compasión y respeto.
- Las víctimas tienen derecho a ser informadas sobre los procesos.
- Las víctimas tienen derecho a presentar sus puntos de vista a las autoridades judiciales.
- Las víctimas tienen derecho a ayuda legal gratuita.
- Las víctimas tienen derecho a que su privacidad e identidad estén protegidas.
- Las víctimas tienen derecho a la protección en contra de represalias e intimidación.

- Las víctimas tienen derecho a la oportunidad de participar en la mediación.
- Las víctimas tienen derecho a recibir indemnización por parte del ofensor.
- Las víctimas tienen derecho a recibir indemnización por parte del Estado en caso de delitos Violentos.
- Las víctimas tienen derecho a recibir apoyo o ayuda social.

Las Naciones Unidas, también definieron conceptualmente a la víctima como:

“Las personas que, individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen legislación penal vigente, incluida la que proscribe el abuso del poder”.

A partir de la década del 70 comienzan a ser esbozados y planteados los estudios sistemáticos sobre el tipo de Víctimas, sus características, la relación autor-víctima.

Posteriormente el Consejo Económico y Social de la ONU en su resolución 1990/22 del 24 de Mayo de 1990, reconoció la necesidad de realizar esfuerzos continuados para dar efecto a la Declaración y adaptarla a las diversas necesidades y circunstancias de los diferentes países.

¿Por qué fue tan importante la Declaración de Naciones Unidas?

Fundamentalmente porque proporcionó a las víctimas la oportunidad de hablarles a las autoridades de la justicia penal sobre los efectos que el delito causó sobre ellas, reforzando la necesidad de generar servicios de atención y ordenamientos jurídicos para su protección y asistencia. Así mismo, con ella se han cristalizado diversas reformas jurídicas en los diferentes países del mundo, las cuáles han reconocido los derechos de las víctimas en un afán de colocar en un ámbito equitativo a la víctima y los inculpados.

¿Qué pasó en la República Argentina?

Basado en los antecedentes descriptos, comienza a desarrollarse en nuestro país, el movimiento Victimológico, el cual tuvo dos vertientes importantes. La primera, a partir de la labor realizada por la Dra. Hilda Marcchiori, Psicóloga, Criminóloga y Victimóloga de reconocimiento mundial, quién inspirada en las ideas y experiencias en la ciudad de México de Quiroz Cuaron, fundó, a partir de la sanción de la Ley Provincial N°: 7379 del año 1986, el "Centro de Asistencia a la Víctima del delito", en la Provincia de Córdoba, con dependencia del Ministerio

de Gobierno de dicha Provincia, siendo éste el primer Servicio de Asistencia a Víctimas del Delito en nuestro país, dedicado a la Asistencia y Tratamiento Victimológico de Víctimas de Violencia Familiar, Maltrato Infantil y Abuso Sexual.

Como actividad allegada a dicho centro, se contó con la tarea incansable de la doctora Hilda Marcchiori en la traducción y publicación de documentos de Victimología en español.

A posteriori, se crean en la Provincia de Neuquén, también con dependencia del Poder Ejecutivo y similares objetivos, y años más tarde en Chubut.

La otra vertiente, la constituyeron los importantes movimientos feministas que a partir de un grave hecho de Violencia Familiar que culminó en homicidio y tomó importante estado público, (Caso Monzón, año 1987) se organizan en defensa de los derechos de la mujer y en contra de la Violencia Familiar. La muerte de la Sra. Alicia Muñiz, desencadenó un fenómeno sociológico que marca un hito en nuestro país, en lo atinente a Violencia Familiar. Un antes y un después. Las mujeres, identificadas con la Víctima, acuden en forma masiva a buscar ayuda a diversas instituciones, principalmente de salud, y se pone en evidencia, lamentablemente, la carencia de formación específica en el tema que evidenciaban los profesionales de las Ciencias de la Conducta, del Servicio Social y del ámbito jurídico. Para dar respuesta a ésta gran demanda, comienzan a surgir distintos movimientos y asociaciones, integrados por vastos sectores de la comunidad, que encontraron en la Asamblea Permanente por los Derechos Humanos, un apoyo importante para su desarrollo. Se suman a ellos, las organizaciones de ayuda a Víctimas de delitos contra la integridad Sexual.

No podemos dejar de mencionar que en el año 2000 se crea a nivel Nacional el "Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito", entidad que nuclea la actividad victimológica nacional, participando desde su creación la Provincia de Chubut.

Rescapitulando entonces, ¿Cómo surge en Chubut la necesidad de creación de un SAVD?

Dentro del contexto histórico reseñado, uno de los puntos más críticos era el abordaje y tratamiento de las Víctimas, ya que no sólo no existían ámbitos adecuados para su contención, sino que el colectivo profesional, en general no estaba preparado para afrontar una intervención institucional de manera específica y especializada.

Esto se reflejaba en la sede tribunalicia, en dónde claramente existía una mirada unilateral, siempre se estudiaba o investigaba el delito y después quien era el ejecutor de ese comportamiento delictivo.

En tanto, la víctima era considerada como "una mera fuente de información", no se tenía en cuenta su padecimiento, su condición de vulnerabilidad, la edad y el contexto en dónde tenía que declarar, el daño sufrido, la desinformación respecto del hecho que la afectó.

Fue entonces que en la Provincia de Chubut, y específicamente en el ámbito del Poder Judicial, en el año 1993 un grupo de profesionales del Poder Judicial de Trelew: integrado por Médicos Forenses, Abogados pertenecientes a la Defensa, Fiscalía y a la Procuración General, junto con Trabajadores Sociales del Servicio Social, observaban con preocupación:

a) La desprotección institucional específica en que se encontraban las Víctimas del Delito, quienes evidenciaban importantes padecimientos físicos, psíquicos y sociales, así como sentimientos de impotencia a lo largo de su paso por el proceso judicial.

b) Los actos procesales que requerían su participación producían un agravamiento de la conmoción emocional provocada por el delito, acarreado una doble victimización, ya que el sistema no siempre garantizaba un trato sensible y humanizante.

Es así que se impusieron como objetivo la necesidad de adecuar respuestas institucionales para revertir dichas situaciones, se constituyeron como equipo voluntario, y mediante Resolución N°:17/93

de Procuración General, se aprobó la creación en la Circunscripción Judicial del Noreste, con asiento en Trelew, como Proyecto Piloto, del "Centro de Atención a la Víctima".

Así mismo, se establece que el Equipo Interdisciplinario para dicha experiencia, estará conformado por:

- Un Médico Forense
- Dos Asistentes Sociales
- Abogados, Funcionarios y/o Voluntarios
- Psicólogos Voluntarios
- Servicio Administrativo

Se acondicionó una vivienda perteneciente al Poder Judicial como sede para el funcionamiento del Centro de Asistencia a la Víctima.

Esta experiencia piloto, se lleva a cabo durante aproximadamente una año y medio, y en el transcurso contó con el asesoramiento de la Dra. Hilda Marcchiori, tomándose como Antecedente y Modelo de funcionamiento al Servicio de Asistencia a la Víctima de Córdoba.

El 26 de septiembre de 1994, mediante Acuerdo N°: 3058, el Superior Tribunal de Justicia evaluó que: "la puesta en marcha como Proyecto Piloto, del Servicio de Asistencia a la Víctima del delito en la ciudad de Trelew, mediante Resolución N°:17/93 P.G, ha arrojado una experiencia que demuestra claramente la necesidad de crear por vía legislativa, una institución que en forma permanente dé respuestas a las situaciones de emergencia que produce la atención de Víctimas de los Delitos en sus aspectos jurídicos, sociales, psicológicos y familiares, resultando conveniente que dicha situación funcione simultáneamente en las ciudades cabeceras de las tres Circunscripciones Judiciales."

En la fundamentación del proyecto, se remarcaba la importancia de una intervención institucional específica en protección a la víctima del Delito, autónoma, independiente del proceso, dentro del Ministerio Público Fiscal, de modo de enmarcarlo en el ámbito de responsabilidad que le cabe al servicio de justicia en la cuestión victimológica.

Por todo lo cual, el Superior Tribuna de Justicia remite a la Honorable Legislatura un Proyecto de ley de creación del Servicio que contemple los aspectos señalados.

El 10 de Octubre de 1994, la Legislatura sanciona la Ley I N° 172 (antes 4031) por la que se aprueba la creación del Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito y se fijan sus objetivos asistenciales.

¿Cuándo y de qué manera comienza a funcionar el SAVD en nuestra provincia?

El 12 de Junio de 1995, previo llamado a Concurso de Antecedentes y Oposición, prestan juramento los profesionales seleccionados. Dr. Néstor Jáuregui, Lic. Ana Chávez, Lic. Alejandra Gigena y Lic. Silvia Elías, quienes dan inicio a una etapa fundante en la atención victimológica dentro del ámbito Judicial. Se convierte éste en el primer Servicio con dependencia judicial de todo el país.

Comienza a funcionar asistiendo en una primera etapa a los menores víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual, y a las Víctimas de Violencia Familiar y Maltrato Infantil hasta llegar a cubrir a Víctimas de todo tipo de Delito, conforme a lo establecido por la ley de creación.

La asistencia incluía el tratamiento Victimológico, lo cual generaba fuertes críticas desde el ámbito tribunalicio, por considerar que salud era el órgano competente para los tratamientos psicoterapéuticos. Por otra parte, con la realización de tratamientos de larga duración, se obturaban los turnos y paradójicamente, las urgencias procesales en las que las víctimas debían contar con el acompañamiento del Servicio, en muchas ocasiones no podían ser cubiertas, por la gran demanda institucional existente.

Esta situación, paulatinamente fue revertida, y el equipo buscó estrategias más operativas para el abordaje de las situaciones victimológicas, entre las que se destacaban la implementación de los grupos de autoayuda para las Víctimas de Violencia Familiar, Grupos para madres sobrevivientes al Abuso Sexual de sus hijas/os, Grupos de adolescentes Víctimas de Abuso Sexual, entre otras. También el Equi-

po Interdisciplinario propuso la creación de la Cámara Gessell para recibir el testimonio de los niños víctimas, que comenzó a funcionar en el ámbito del Juzgado de Familia de Trelew, en el año 2000.

Así mismo, desde el inicio de su labor, el SAVD lleva adelante acciones de prevención victimal.

¿Cuáles son las ventajas y desventajas de su pertenencia al Poder Judicial?

La pertenencia del Servicio al ámbito judicial, constituye en sí misma la mayor ventaja, ya que al ser un integrante más del Poder Judicial, y contar con una función específica en relación a la asistencia y protección de las Víctimas y Testigos, puede articular con gran fluidez, las necesidades de las Víctimas y de su participación en las distintas instancias procesales con los múltiples actores judiciales que intervienen, a los fines de evitar la revictimización secundaria.

El acompañamiento Victimológico que durante todo el proceso efectúa el SAVD, la información sobre los requerimientos procesales, junto al fortalecimiento de la víctima como “sujeto de derecho”, no podrían llevarse a cabo, desde ámbitos institucionales externos al Poder Judicial.

Esta pertenencia permite desarrollar múltiples estrategias, todas ellas con un mismo fin: atenuar y disminuir no sólo el impacto del Delito, sino el tránsito de la Víctima por un proceso Judicial que siempre es doloroso, ya que inevitablemente debe evocar situaciones traumáticas y dañosas.

Tan importante es esta inclusión, que en muchas ocasiones, distintos organismos o profesionales del derecho, de la medicina, de la psicología del ámbito privado o público, solicitan la intervención del SAVD para la contención de sus asistidos.

¿Hay antecedentes en otras provincias de la inclusión de los SAVD en la estructura Judicial?

Como referíamos fuimos los primeros. En el año 2000, se crea en la Procuración General de la Nación, la Oficina de Asistencia a Víctimas de Delitos, con objetivos similares a los nuestros. Luego, surgen en otras provincias: Buenos Aires, Salta y Entre Ríos, aunque en estas dos últimas provincias, tuvieron inicialmente algunas dificultades en su conformación.

Actualmente, con el advenimiento del nuevo Código, se sumaron muchas más provincias: San Luis, Santa Cruz, Santa Fe, La Pampa, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, todas ellas con dependencia del MPF.

La trayectoria de los SAVD de Chubut los ha ubicado en un lugar de vanguardia a nivel nacional. El Modelo de Atención Integral a Víctimas del Delito ha sido tomado por otras provincias para su implementación.

¿Qué aspectos se consideraron a la hora de diagramar la actual estructura del SAVD?

La nueva forma de intervención de los SAVD, es una consecuencia directa del advenimiento del nuevo Código Procesal Penal ya que se producen notables cambios en relación al rol y a la participación activa de la víctima proceso. En tal sentido, la Ley Orgánica del MPF busca garantizar el ejercicio de los derechos de las Víctimas durante el proceso y protegerla de las situaciones de riesgo que pudieran devenir de su intervención en distintos actos procesales, evitando así la victimización secundaria. Esta ley, incluye al SAVD en su estructura como Organismo Auxiliar, por lo que tuvimos que diagramar y unificar los criterios de intervención en función de la necesidad de articular las necesidades de las Víctimas (asistencia, contención, asesoramiento, información, acompañamiento) con las necesidades de participación en las instancias judiciales, (audiencias, testimoniales, Gessell, pericias, reconocimientos, reconstrucción del hecho, debates, etc.)

Es a partir de esta modificación normativa, en dónde comienza una segunda etapa en la intervención del SAVD, ya que debe centrar sus objetivos en la asistencia de Víctimas de todo tipo de Delitos, superando la demanda inicial del abordaje de la Violencia Familiar, Maltrato infantil y Abuso Sexual, y comienza a intervenir en Delitos

como Homicidios, Robos Agravados, Lesiones Graves, etc. Esto implicó un cambio de posicionamiento frente a las distintas y nuevas intervenciones que eran requeridas por el MPF, lo que significó para la mayoría de los profesionales una oportunidad de crecimiento. También es necesario decir, que estos cambios produjeron una afectación a otros profesionales, afortunadamente, unos pocos, que por estar abroquelados en discursos y formaciones disciplinares muy ortodoxas y muy rígidas, evidenciaron fuertes resistencias al cambio.

¿Porqué surge el Modelo de Atención Integral a las Víctimas?

En principio, lo primero que tenemos que destacar es el crecimiento de los SAVD. Al fundacional SAVD de Trelew, le siguen en su creación, el SAVD Comodoro Rivadavia, SAVD Puerto Madryn, SAVD Esquel, SAVD Sarmiento y los más recientes, SAVD El Hoyo y SAVD Rawson.

Todos ellos funcionaban conforme a sus propios criterios, no existían recursos profesionales en número suficiente, y muchos, carecían de infraestructura, equipamiento y tecnología, adecuados para su funcionamiento.

Desde el año 2008 se inicia un proceso en el cual se duplica el número de profesionales existentes, se mejora notablemente la infraestructura de los SAVD y se les brinda el equipamiento y soporte que necesitaban.

Simultáneamente, se propone unificar el funcionamiento de los Servicios, y a partir de la aprobación del Modelo de Atención Integral a Víctimas por la Procuración General, se fijan los objetivos de la intervención victimológica, la metodología, los roles disciplinares y los criterios de derivación al SAVD para Fiscales y Funcionarios.

En líneas generales, se establece como política institucional:

- Que la intervención tendrá carácter exclusivamente Asistencial no pericial siendo su objetivo el conocimiento del sufrimiento, del daño producido por el delito, para luego poder implementar las medidas necesarias tendientes a la superación. Esto implica la credibilidad en el relato Victimológico. El SAVD no indaga sobre los hechos, no investiga.
- Se privilegia la asistencia integral: jurídica, psicológica y social, y por ende, la Interdisciplina como herramienta metodológica de intervención, cuyo objeto de estudio converge necesariamente en el estudio de la Víctima, el tipo de Delito sufrido, el contexto en el que ocurrió, a partir de las formaciones disciplinares.
- Los equipos deben brindar una adecuada asistencia a la Víctima, no sólo para reparar el daño, sino para aumentar la posibilidad de contar con un testimonio consistente y una participación activa en el proceso, lo cual redundará en un beneficio para la persecución penal.
- La asistencia de la Víctima y el Testigo al SAVD tiene carácter voluntario, no se puede compulsar ni imponer coercitivamente. El SAVD ofrece sus servicios para que concurra cuando ella lo requiera; La asistencia incluye tanto a las víctimas primarias como a las secundarias y a los Testigos.
- Si el requerimiento de intervención de la Víctima o el Testigo para su participación en una instancia procesal, proviene del MPF, se reitera el ofrecimiento para su acompañamiento Victimológico, respetando la voluntariedad.
- La asistencia tiene además carácter confidencial. La experiencia traumática tiene carácter íntimo y personal. Los dichos de las Víctimas no deben ser reproducidos, ya que estos se vierten en el marco de entrevistas con encuadre de confidencialidad, que obligan al profesional al resguardo del secreto profesional y también, lo que me parece más importante, al respeto del derecho que le asiste a la Víctima para no dar a conocer aspectos que hacen a su intimidad. Los profesionales si pueden elaborar un diagnóstico Victimológico que surge de la interpretación de la información recabada.
- Otro aspecto importante, es la prevención y divulgación de la política victimal y de las temáticas victimológicas, que se realizan a través del Área Procomunidad
- La cobertura del SAVD tendrá en cuenta: la Víctima, el Delito sufrido y los

tiempos procesales, ya se trate de una Víctima, sus familiares o un Testigo.

- El SAVD efectuará la derivación formal de las Víctimas a los ámbitos institucionales correspondientes para su atención médica, tratamientos psicoterapéuticos, rehabilitación física, ayuda social directa, etc.

¿El MAIV hace hincapié sobre el trabajo en equipo e interdisciplinarios, que reflexión puede dejarnos sobre esta modalidad?

En la actualidad las intervenciones de los equipos interdisciplinarios, se encuadran, en general, en modelos eco sistémico de carácter psico-social, con el fin de responder de la mejor manera posible a problemáticas tales como el maltrato infantil, el abuso sexual y la violencia en todas sus formas.

En la intervención victimológica, la perspectiva interdisciplinaria (jurídica, psicológica y social) resulta relevante, ya que implica contar con diferentes focos de comprensión del fenómeno y con distintas alternativas de solución que se complementan en forma consistente. Esta forma de intervención, no siempre es comprendida dentro del MPF. Suelen demandar por “profesiones”, por ejemplo: “necesito un psicólogo, o un abogado...” cuesta visualizar “al Equipo Interdisciplinario” y por ende “la visión integral del estudio de la Víctima”.

Un equipo interdisciplinario debe contar con construcciones teóricas y técnicas interdisciplinarias comunes. Debe advertirse que, si cada disciplina se vuelca a su especialidad, sin relacionarse ni modificarse respecto de las otras, el resultado será una fragmentación de conocimientos, que no sirve para responder a la pluralidad y complejidad que en la realidad plantean las demandas sociales. Ninguna disciplina puede por sí misma, abarcar el complejo fenómeno de las secuelas que el delito ocasiona.

Entonces, ¿qué aspectos se deben considerar para un funcionamiento adecuado de los Equipos Interdisciplinarios?

Prioritariamente necesitan: Articular la teoría y la práctica. Construir un marco teórico común. Establecer las formas de relación entre los miembros del equipo. Conocer las pautas de interacción entre los miembros del equipo y las formas de participación que regulan los conflictos y las crisis. Organizar y distribuir adecuadamente la tarea. Generar dispositivos e instrumentos de trabajo al interior del equipo. Definir la metodología interna y las estrategias de intervención.

¿Cuáles son los inconvenientes que suelen observarse en el trabajo de Equipo?

El trabajo Interdisciplinario, tiene ventajas y desventajas. Dentro de éstas, podemos incluir a los conflictos, en líneas generales.

Los conflictos son un hecho natural en los equipos, se debe trabajar la forma de superarlos para transformarlo en una fuerza positiva para que el grupo alcance un desempeño más eficiente.

Los conflictos a nivel individual/personal, como la toma de decisiones en forma autocrática, los personalismos, los narcisismos, la pérdida de la empatía, los procesos de desgaste, la falta de autocrítica, la apatía generalizada, la falta de proyectos, los intereses personales contrapuestos al interés grupal, alteran substancialmente la dinámica de los equipos. Cuando el equipo privilegia el trabajo interdisciplinario, debe partir del análisis de los problemas que plantean las víctimas, y para ello es necesario que cada profesional y cada disciplina, delimiten su campo de conocimiento y defina su objeto de estudio, buscando la forma de articulación con las otras disciplinas y los diferentes objetos de estudio. Cuando cada profesional “se encierra o se estanca en su disciplina” se parcializan los recursos para comprender a quien demanda de nuestra asistencia, o sea a la Víctima.

Esto es grave, y puede traer por lo menos, dos consecuencias:

1. que dentro del equipo se privilegien ciertas profesiones y otras aparezcan subordinadas, generando condiciones conflictivas.
2. En relación a la víctima, recibirá respuestas parcializadas, fragmentadas e inconexas, y como consecuencia de ello, no se preste la atención Integral que cada consulta requiere.

¿Se pueden superar estos inconvenientes?

Por supuesto que sí, cada equipo tendrá que trabajar hacia el interior, en la construcción de un modelo operativo de trabajo en el cual se privilegie:

- la Interdisciplina como metodología de intervención
- la palabra: como instrumento de vinculación.
- el respeto por el “otro diferente”: (disciplinas diferentes, ideas diferentes, estrategias diferentes, etc.)
- El Debate en la toma de decisiones
- El consenso grupal

¿Bajo qué criterios se dispone la intervención del Servicio en los casos concretos? ¿Cuál es la finalidad que persigue esa intervención?

Como ya dijimos la intervención tiene un doble propósito: reparar el daño y fortalecer a la Víctima para su participación activa en el proceso.

Se han establecido criterios de Derivación para Fiscales y Funcionarios, por ejemplo, pueden derivar conforme al grado de vulnerabilidad de la Víctima o Testigo, al tipo de Delito sufrido, a las necesidades de participación procesal, a otras necesidades que el fiscal considere ameritan la intervención del SAVD.

Pero, por regla general, quedó establecido en el Modelo que se prestará atención prioritaria a aquellos Delitos donde estuvieran involucrados: Niños y Adolescentes, y Víctimas de Delitos de Carácter Violento o Traumático: contra la Integridad Sexual, Homicidios, Robos Agravados y Lesiones Graves.

¿Hacia el interior del MPF, se comprenden los objetivos del SAVD?

No, no siempre se comprenden, y no siempre se comparten.

Es complejo de explicar. Cómo dijimos, el SAVD es un Organismo Auxiliar del MPF. Tiene objetivos propios: “asiste”, “contiene”, “repara”. Posee una herramienta metodológica específica: la Interdisciplina, por eso trabaja en equipo, y tiene encuadres delimitados: evalúa el sufrimiento, el grado de afectación que produjo el delito. No le interesa el hecho.

La Fiscalía también tiene sus propios objetivos, entre otros: “investigar y perseguir las conductas delictivas”. Ocurre que, en muchas ocasiones, surgen necesidades procesales vinculadas a la investigación, que son derivadas al SAVD, y están por fuera de los criterios aprobados para su funcionamiento. Esta situación es fuente de conflicto, cuando no de controversia, entre profesionales del SAVD e integrantes de Fiscalía.

¿Qué grado de conocimiento acerca de los criterios de derivación evalúa que existe en los operadores del sistema?

Sería preocupante, a cuatro años de aprobado el Modelo que alguien pudiera desconocer los alcances institucionales, normativos y operativos que tiene el SAVD. Con esto quiero significar, que: siempre existe la vía de la propuesta y la fundamentación para producir un cambio frente a una nueva necesidad, nada es estático. Pero también, tenemos que reconocer que el SAVD no es un árbol de Navidad, en el cual cada uno “le puede poner una nueva función o adorno”, según su criterio y parecer.

Muchas veces, hemos escuchado decir a integrantes de la Fiscalía: “lo que Ustedes hacen, a mí no me sirve”. Y esto, es una verdad de a puño. Nuestro quehacer tiene que ver con la Víctima, nuestra lealtad es con la Víctima. Las consecuencias de nuestra intervención, redundan en un mejor posicionamiento de la Víctima y el Testigo en su vida personal y en el proceso, lo cual sin duda, tiende a favorecer su participación activa.

Por otra parte, son absolutamente comprensibles las necesidades y requerimientos que en materia investigativa presentan las Fiscalías, pero los mismos no deben ser canalizados hacia un Organismo Auxiliar que fue creado precisamente con fines asistenciales y no investigativos. Los profesionales no tienen por qué absorber funciones que no son de su competencia, y cuando lo hacen, no sólo desvirtúan los objetivos asistenciales, si no lo que es peor, las Víctimas pierden la confiabilidad en el Servicio, por asociarnos a la Investigación. Cuando

esto ocurre, perdemos la posibilidad de asistirle, y por lógica de cumplir con nuestros objetivos.

Una crítica que, con ánimo constructivo efectuó al MPF, es que habitualmente derivan al SAVD por necesidades procesales, lo ideal sería que también deriven por las necesidades propias que presentan las Víctimas, al menos en los hechos más graves.

¿Cómo reaccionan las Víctimas o Testigos cuando deben participar activamente en el proceso judicial?

Sabemos que los delitos quiebran, fracturan, cambian toda la historia de la Víctima y sus perspectivas futuras como individuo y también de su familia. También sabemos que los delitos dejan importantes secuelas: estrés, conmoción, lesiones físicas, daño emocional de muy difícil predicción en cuanto a su recuperación, consecuencias sociales y económicas como pérdidas de bienes, imposibilidad de trabajar, de comunicarse, aislamiento social, etc. Pero sin duda, la Etapa Post Delito es la más difícil y penosa, porque a las secuelas descritas, se le suma un estado de confusión y paralización, y manifiestan reacciones de mucho enojo por “el descreimiento que tienen en las instituciones judiciales y policiales, y en esas circunstancias intervenimos para explicarle a la Víctima que el Sistema Penal la necesita para esclarecer el delito. No es nada fácil, tampoco lo es lograr su participación activa.

¿Cómo interviene el SAVD en relación a la contención de Víctimas y Testigos?

Es conocida, desde la perspectiva de la persona Víctima o Testigo, la soledad en la que se encuentra, la desinformación, el desconocimiento de sus derechos que le imposibilitan evaluar y dimensionar esta puesta en conocimiento ante las autoridades pertinentes, del delito sufrido. La mayoría no conoce un tribunal, quizás nunca hayan tenido que concurrir a una comisaría, desconocen cuál es el rol del Fiscal, del Defensor, desconocen las características de cada instancia en la que se solicita su participación: rueda de reconocimiento de personas, de objetos, testimoniales, audiencias, reconstrucciones del hecho, debate Oral y Público, etc. A ello sumamos los miedos, el trauma, la ira y el enojo. Aumenta la angustia y el temor y disminuye su posibilidad de dar un testimonio seguro, convincente. Esto determinó la aprobación por parte de la Procuración General, de un Programa de Contención Metodológica para Víctimas y Testigos.

En este Programa, el SAVD interviene para explicarle y reconocerle a las Víctimas que todo esto puede resultarle muy complejo, que existe el acompañamiento del Servicio durante todo el proceso para garantizarle el derecho a recibir un trato digno, justo y respetuoso de su persona y de su sufrimiento y que puede solicitar la información y el asesoramiento legal que requiera respecto de cada una de las instancias en las que tenga que participar.

La información y el acompañamiento disminuyen la angustia y proporcionan mayor seguridad personal.

Para este Programa es importante, por ejemplo, conocer ante qué tipo de Testigo estamos, si es o no la Víctima Directa, si tiene o no vinculación afectiva con la Víctima Directa, qué grado de afectación tiene, si está en condiciones emocionales de poder evocar el hecho por el cual se lo convoca, etc. Se lo asesora sobre los roles de los distintos actores del proceso judicial y también acerca de la dinámica de un juicio,

Se efectúan recomendaciones respecto de las formalidades que debe respetar dentro del ámbito tribunalicio y de la forma respetuosa con la que debe dirigirse a todas las partes, hacia el imputado y su familiar y exigiendo el mismo trato respetuoso hacia su persona, derecho conferido por el Código.

¿Cuáles son los desafíos del SAVD en los próximos años?

Las instituciones son una consecuencia social, surgen para dar respuesta a una necesidad que en un momento histórico presenta una comunidad. Cuando se creó el SAVD en nuestra Provincia fue por un movimiento o proceso socio-institucional activo, destinado a dar una mayor visibilidad, presencia y protección a las Víctimas en el ámbito Judicial.

El conocimiento generado por la Victimología a partir de los cambios históricos, que incluyeron el ojo por ojo, o la mirada indiferente hacia el dolor y sufrimiento de la víctima, o la consideración de esta como mera fuente de información, hasta el presente, en donde al menos se intenta promover y consolidar sus derechos en un sistema penal aún limitado y defectuoso, y reparar en lo posible el daño sufrido por la víctima, ha favorecido la creación de Modelos Atención Integral de carácter interdisciplinario e intersectorial e interinstitucional para las víctimas de delitos u ofendidos, abarcando también las acciones de prevención del delito.

Si todas las Víctimas, dentro del proceso penal, fueran asistidas con la debida consideración y respeto a su sufrimiento y derechos, me daría por satisfecha, pero esto, aún no lo hemos logrado, por lo que los SAVD tendremos que esforzarnos, y este sería el primer desafío. No alcanza con un nuevo paradigma (Modelo de Atención Integral), hace falta actitud y voluntad para el cambio.

El razonamiento es claro: el sufrimiento causado por el Delito es una injusticia y no sufrir se convierte en un Derecho. Los Derechos de las Víctimas y de los Imputados no son necesariamente incompatibles. Pero su aplicación debe ser más equitativa y equilibrada.

No todas las victimizaciones constituyen delitos. Por cierto, las catástrofes, los desastres naturales, el bullying, las adicciones, etc., han puesto en evidencia las dificultades para compatibilizar conceptos provenientes del campo jurídico (daño moral, daño psíquico, impacto psicológico), con los temas propios del campo psicológico y del campo social.

Por lo que estimo que para los SAVD será necesario definir y redefinir conceptos, atendiendo a los cambios sociales y los cambios jurídicos. Sin hacer futurología, estimo que nuestra intervención se abocará exclusivamente

a Víctimas de Delitos, quedando fuera de su órbita de asistencia, toda otra forma de victimización social que no esté tipificada como Delito en el Código.

Pero sin duda, el desafío más importante estará dado en la especialización por tipo de Delito, por grupos etáreo y por sexo, por ejemplo, Delitos contra la Vida, Delitos Contra la Integridad Sexual, Delitos contra la Propiedad, al menos así lo sugieren muchos expertos. Si bien reconocemos que cada hecho y cada Víctima son únicos, pueden presentar elementos análogos o vinculantes con otros Delitos de la misma naturaleza. La atención especializada debiera incluir criterios nominados, individualizados de asistencia, que escapen a la estandarización de la ayuda brindada.

Los países más desarrollados, cuentan hace años, con servicios especializados con las especializaciones aludidas. Si queremos lograrlo resulta necesario continuar con los procesos de capacitación a los profesionales para que estos adquieran los conocimientos necesarios que les permitan mejorar las prácticas de atención en un marco de respeto a los derechos de las víctimas y que todo lo escrito en materia de normatividad nacional e internacional convierta en realidad el acceso a la justicia.]

“No basta saber, se debe también aplicar. No es suficiente querer, se debe también hacer”.

Goethe

Si me permites abrazarte en el dolor, te aseguro que volverás a reír (L. A. A.)

Por
Luis Alberto Amarfil

SAVD Puerto Madryn

¿Qué hace el abogado del SAVD?

Y seguramente espetan una respuesta ácida que no se hace esperar, "disculpame... pero me la dejaste picando...", se justificarán.

Sin embargo, esa réplica irónica se construye más sobre los cimientos del desconocimiento que en una picaresca animosidad del interlocutor.

Por ello me pareció interesante la propuesta que se me hiciera de exponer aquí sobre la función del abogado del SAVD quien, como rara avis, forma parte de los equipos victimológicos, e intentaré explicarla desde mi perspectiva y experiencia, procurando mantenerme alejado de tecnicismos y de cualquier tentación de sobrevalorar la función, situándola en su justo lugar, esto es, en equilibrio con las otras profesiones.

Esto no es para calientes

Eso dice un amigo mío cada vez que alguna situación de la vida, a su criterio injusta, lo pone en la encrucijada de reaccionar como la pólvora, o tomarse un minuto para pensar la mejor respuesta al evento para no terminar enemistado con el mundo.

Con seguridad, el enojo tal vez sea la primera reacción a la respuesta sarcástica, por ello, siguiendo la sabia estrategia de mi amigo, concédanme un instante antes de explicar.

En primer lugar me parece atinado considerar que si aún hoy, después de tantos años de funcionamiento del SAVD en la provincia del Chubut, son muchos los operadores institucionales que no conocen ni comprenden las funciones de este organismo, parece lógico suponer que mucho menos comprenden la función de los abogados.

Una nueva especialidad

No entraré aquí en un debate sobre la científicidad de la victimología -la cual no solo escapa al objeto del presente sino que da pie para otro artículo-, lo cierto es que se trata de una novísima disciplina surgida como auxiliar de la criminología, y como tal, en franco proceso de desarrollo sin que pueda considerarse que la misma ha alcanzado su cenit. Por el contrario, se trata de una disciplina dinámica, compleja y perfectible en estado embrionario, con una proyección de desarrollo muy vasto por cierto, por lo que no podría asegurarse con certeza que en el futuro no puedan incorporarse otras profesiones, de hecho, las gestiones de pro-comunidad, de estricta naturaleza preventiva y divulgación, la realizan psicólogos sociales, lo que revalida, una vez más, a la provincia del Chubut en la vanguardia de la victimología nacional.

Ahora bien, ante la emergencia, el sentido común indicaría que quienes deben asistir a la víctima son el psicólogo primero y el trabajador social después. Esto, que parece una cuestión absoluta, no deja de ser

una verdad a medias pues, la víctima, tal como llega a nosotros, es la síntesis -para decirlo en términos hegelianos- que resulta entre la persona que "era", y de la que "quedó" inmediatamente después de sufrir el hecho con potencialidad traumática. Mientras aparece como natural la intervención del psicólogo o del trabajador social, se cuestiona la intervención del abogado.

Para entender la situación, es indispensable ver a la víctima en su justa dimensión, en su integridad, como un todo pues, el hecho criminoso la afecta en su persona, en su subjetividad, en su libertad y patrimonio -entre otros valores- y es por ello que requiere un abordaje completo e interdisciplinario.

Con las víctimas

Los SAVD funcionan las 24 hs durante los 365 días del año y, dentro del esquema de trabajo, los abogados -al igual que los otros profesionales- hacemos guardia porque estamos capacitados para brindar asistencia integral victimológica al afectado en la crisis, debiendo tener siempre en consideración el límite en el que, de manera excepcional, puede colocarnos el caso particular, por ello, ante la excepción que supera nuestras capacidades -por el bienestar de la víctima primero, y por una cuestión de responsabilidad profesional después- debemos consultar o, en casos extremos, solicitar el auxilio del profesional específico del área en crisis. En cumplimiento de esta misión los abogados, al igual que los otros profesionales, asistimos al lugar del hecho, a la comisaría o al centro de salud, acompañando, asistiendo y asesorando a la víctima.

Sin perjuicio de que los abogados de los SAVD no llevamos casos, ni podemos representar a la víctima en el proceso, debemos brindarle asesoramiento y orientación legal, tanto penal como civil, porque el delito, una vez cometido, provoca efectos legales colaterales, principalmente en la órbita del derecho de familia y civil. Así, podría decirse que, acompañando y asesorando a las víctimas, cumplimos una función autónoma y complementaria a la de los fiscales; en el sentido de complementariedad, los fiscales pueden contar con la incondicional colaboración de los abogados del SAVD, quienes deben dispensar todo el tiempo que sea necesario para que las víctimas entiendan acabadamente el proceso por el que están atravesando y la finalidad de todas y cada una de las medidas que se van tomando, como así también, puedan comprender con anticipación las derivaciones que puede tener el caso. En cuanto a la autonomía, los abogados de los SAVD, en principio, caminamos de la mano de los fiscales, explicando, apoyando y argumentando en favor de sus acciones, en tanto y en cuanto, estas

favorezcan a las víctimas y sean coherentes con la opinión profesional que podamos tener nosotros del caso. Así, los abogados de los SAVD debemos manejarnos –para decirlo sin cortapisas- como si fuésemos abogados querellantes de las víctimas pero sin firma. Por ello, no debemos dudar en dar nuestra opinión profesional, aunque esta no coincida con la opinión del fiscal o del querellante, porque el primero, y más importante compromiso que tenemos es el de lealtad para con la víctima. Es la única manera de garantizar una víctima informada.

En los hechos, y a modo de ejemplo, véase la oportunidad que tiene la víctima de ser advertida sobre la conveniencia o no de aceptar un juicio abreviado o los términos de una suspensión de juicio a prueba, ello con independencia de que se haya o no constituido como querellante. En este punto debe destacarse, con letras de molde, la predisposición de los fiscales para considerar la opinión de la víctima, para quienes, en muchos casos, termina siendo vinculante, aunque esto último no corresponda técnicamente.

Con los testigos

Hasta aquí, he hecho una breve referencia de la labor de los abogados del SAVD en relación con las víctimas. Pero también, de manera conjunta con los trabajadores sociales, y siguiendo claros lineamientos, trabajamos con los testigos fortaleciéndolos para la etapa del debate, explicándoles la importancia de su participación y en qué consiste la misma. Pero atención, esto no debe confundirse -como algunos lo afirman desde el desconocimiento absoluto- con que “peinamos testigos”, transformándonos de esta manera, casi con ignorancia supina, en una especie de “coiffeurs” procesales. Suspicacias de este tenor deben ser rechazadas enérgicamente, pues, si de algo estamos convencidos, es del enorme compromiso ético y profesional que tenemos para con la verdad, no solo los abogados, sino todos los que integramos los SAVD. En nuestra tarea cotidiana jamás se le ha dicho a un testigo qué decir o qué callar, como tampoco se lo ha inducido a mentir. Cuando llega el momento de la materialización de los testimonios, si estos no se ajustan a lo que esperábamos escuchar, somos los primeros en revisar críticamente nuestra labor pues, como conocemos los hechos y el discurso privado, sabemos muy bien qué es lo que el testigo, en el momento de máxima tensión, olvidó o no supo decir.

Una tarea crítica

Convivimos en una sociedad que reclama a voz en cuello justicia, sin embargo, paradójicamente cada vez cuesta más lograr que los testigos colaboren con las investigaciones. En este sentido, una de las labores más delicadas es la evaluación de los riesgos potenciales, siendo uno de los factores claves a los que se enfrenta el testigo el temor; temor a que, como consecuencia de su participación en el juicio, se vea afectado, física o patrimonialmente en lo personal y familiar.

Amén de ello, lo cierto es que si se hiciera una estadística, arrojaría como resultado, seguramente, que el riesgo es más virtual que real pues, los hechos concretos, demuestran que una vez que la fiscalía toma intervención en el caso, quienes se encuentran involucrados directa o indirectamente con el hecho, tienden a desvincularse del mismo.

Sin embargo, cuando aparece la excepción a la regla, cuando el caso lo amerita, el abogado del SAVD debe procurar los medios a su alcance para lograr la protección efectiva de los testigos, y para esta tarea, debe trabajar en coordinación con la fiscalía, que en definitiva, es la depositaria de los instrumentos necesarios para lograr tal fin.

En este campo, es bastante y bueno lo que se ha hecho, sin embargo es imprescindible reconocer que aún estamos lejos del ideal, por lo que la tarea pendiente es mucha todavía, y en este sentido, los instrumentos de protección que se encuentran pendientes son responsabilidad primordial de los otros dos poderes del Estado.

Corolario

Como lo señalaba al principio, ante el delito, una de las premisas fundamentales se centra en la necesidad de brindar una asistencia victimológica integral. Esta tarea se efectúa de manera conjunta con las tres áreas profesionales existentes: psicólogo, trabajador social y abogado. Los ámbitos de intervención de cada profesional suelen solaparse difuminándose así sus límites. Para hacerlo gráfico, es como si imagináramos -como cuando estudiábamos teoría de conjuntos- tres círculos, uno por cada profesión, que se enciman entre ellos por los bordes. Dicho gráfico nos mostrará, hacia el centro, un área común a los tres círculos que representa la visión compartida que tienen todas las disciplinas involucradas, en la que cada profesional, puede acompañar y asesorar con cierta confianza y libertad pues se trata de cuestiones comunes y verdades de perogrullo; por ejemplo, el psicólogo, sin duda alguna, podría decirle a la víctima sobre su derecho de constituirse como querellante, mientras que el abogado podría informarle, tranquilamente, sobre la conveniencia de concurrir a un espacio terapéutico, sin embargo, hacia los extremos, las áreas se alejan del centro y se van diferenciando progresivamente entre ellas hasta no tocarse en absoluto, esas son las áreas que incumben a cada profesión de manera específica, en donde ningún profesional puede ni debe suplantar la participación del otro.

En este nuevo derecho -en donde la víctima se ha transformado en un actor protagónico dentro del proceso- podemos afirmar que nos encontramos ante un nuevo paradigma profesional y, siguiendo la propuesta que hiciera Hilda Marchiori, ha llegado el momento en que empecemos a llamarnos como corresponde: victimólogos, con independencia de la profesión de base que tengamos.]

La prevención desde una perspectiva victimológica y como enfoque social

Por
Psicóloga Social Patricia de la Torre
Psicólogo Social Edgardo Geoffroy

Área Procomunidad SAVD Trelew · Área Procomunidad SAVD Rawson

Los abusos sexuales, son sin duda hechos que no sólo conmueven a la sociedad en forma directa y llenan los espacios denominados de “opinión pública”, sino que también impactan directamente sobre los operadores del sistema penal, produciendo (al menos en algunas de las modalidades en que se verifican) verdaderas crisis institucionales, a la hora de disponer las medidas más adecuadas para una eficiente investigación.

Resulta muy difícil establecer cuales medidas o estrategias de investigación entiendo más adecuadas, sin hacer previamente alguna pequeña clasificación de las modalidades comúnmente observadas en nuestra sociedad en relación al fenómeno que se enuncia globalmente como abuso sexual, teniendo en cuenta que en cada modalidad tendremos especiales características en las víctimas, el modo en que se desarrolló el abuso y también en el abusador.

La difusión y promoción de los Derechos Humanos es una responsabilidad que atañe al Estado en su calidad de garante de los mismos. Realizar acciones que posibiliten la reflexión, el debate y el conocimiento sobre la normativa que garantiza el ejercicio de los derechos y los mecanismos para hacerlos efectivos resulta absolutamente necesario para alcanzar su efectiva vigencia.

La temática de las víctimas dentro de una perspectiva de derechos humanos permite comprender, por un lado, a la persona como sujeto activo capaz de involucrarse en la demanda de sus derechos y, por el otro, a la atención y asistencia por parte del Estado no como mero asistencialismo o concesión sino en tanto responsabilidad por la garantía de esos derechos.

El Ministerio Público Fiscal, según su propio marco legislativo, representa los intereses generales de las víctimas, y conforme a las funciones que institucionalmente se le encomiendan, debe promover la creación de los mecanismos que contribuyan a que los derechos universalmente reconocidos a víctimas y testigos sean reales y efectivos.

Es así como Fiscales, Funcionarios y profesionales de los Servicios de Asistencia a la Víctima del Delito, comparten una misión básica: tratar a todas las víctimas y testigos con dignidad, compasión y respeto, a la vez que se busca prevenir la victimización secundaria por parte del sistema.

Es en este contexto en el cual, el Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito, dependiente del MPF cumple con una doble función: por una parte, la de brindar asistencia integral, jurídica, psicológica y social a las personas que han resultado Víctimas o Testigos de un Delito, o sea que ya han recibido el impacto de una victimización. Y, por la otra, la de desarrollar programas de enfoques preventivos en las temáticas

victimológicas, principalmente modelos educativos que, dirigidos a la comunidad la sensibilicen acerca de la necesidad de establecer nuevas formas de relaciones humanas y sociales enfocadas a disminuir las situaciones de conflictos que pudieran devenir en delitos.

Dichas funciones, asistenciales y preventivas, implican una responsabilidad institucional y social esencial para el fortalecimiento de las redes victimológicas, procurando alcanzar una mayor protección comunitaria frente a la violencia. Desde una perspectiva victimológica, podríamos definir a la prevención como el conjunto de medidas destinadas a impedir que un determinado evento se produzca, que vuelva a producirse o bien conseguir que se reduzca en frecuencia o gravedad.

Atendiendo a las Recomendaciones formuladas por las Naciones Unidas, especialmente las Resoluciones del Comité de Prevención del Delito y Lucha contra la Delincuencia, las líneas de programas preventivos por ellos propuestos, son múltiples. Entre otros podemos destacar:

- **Programas de Asistencia para las Víctimas**, con especial referencia a desarrollo de modelos y técnicas de tratamiento para distintas clases de víctimas (Ejemplo: niños víctimas de abuso sexual, o de maltrato infantil).
- **Programas para mejorar la situación de las Víctimas del Delito en el proceso de Justicia Penal.**
- **Programas vinculados a la reparación y resarcimiento de las víctimas del delito y de Abuso del poder.**
- **Programas para una utilización más amplia de las técnicas de mediación y de conciliación.**
- **Programas sobre prevención de la criminalidad urbana**, señalando las Naciones Unidas como prioritarias las acciones en este sentido.

RECORRIENDO LA HISTORIA

En la Provincia de Chubut, históricamente existió una preocupación por abordar en todos sus aspectos la problemática victimológica. Cuenta con una andamiaje legislativo tan importante como avanzado y la convierte en una de las provincias mejor posicionadas en el contexto nacional para el abordaje, asistencia, prevención y defensa de los Derechos de las Víctimas.

Desde la creación del SAVD Trelew, hace ya 18 años, se desarrollaron actividades preventivas, las cuáles fueron creciendo y modificándose a lo largo de todo este período. No obstante, desde el inicio de las mismas, se mantienen vigentes dos premisas victimológicas básicas:

- Nadie merece ser violentado
- Nadie tiene derecho a ejercer violencia sobre otro ser viviente.

Todos los profesionales del SAVD participaban de la tarea preventiva. En **diciembre del 2006**, por Resolución del Fiscal General Jefe de la Oficina de Trelew y en virtud de la puesta en marcha de la nueva normativa procesal, **se crea el Área Específica de PRO COMUNIDAD**, cuyas funciones son: promover los derechos de las víctimas así como también propender a la prevención de situaciones victimológicas, desarrollar acciones educacionales de prevención en coadyuvancia con el MPF, propiciar tareas de cooperación, concientización, y difusión de la problemática victimológica.

Inicialmente el Área estaba integrada por la Psicóloga Social Sra. Patricia de la Torre y el Dr. Néstor Jáuregui, y eventualmente colaboraban en el dictado de las capacitaciones, los profesionales del Servicio que fueran convocados. A posteriori, con la creación del SAVD Rawson, se integra el Psicólogo Social Edgardo Geoffroy a las actividades del Pro Comunidad que ya venían desarrollándose; esta integración se vio favorecida por compartir ambos el mismo esquema conceptual, metodológico y teórico operativo, lo cual les permitió focalizar todos los ejes de la Capacitación a través de la Dinámica grupal, propiciando tareas grupales de Capacitación, reflexión, sensibilización, concientización y difusión de la problemática victimológica.

Se plantean nuevas formas de interacción en el trabajo del Ministerio Público Fiscal con la comunidad, con la necesidad de avanzar en el componente comunicativo para aplicar medidas tendientes a la Promoción de los Derechos de las Víctimas y a la Prevención de situaciones victimológicas. Asimismo, se mejoran las condiciones de organizar las capacitaciones, a partir de la creación del Área de Capacitación del Ministerio Público Fiscal, que facilita la implementación y gestión de las capacitaciones con las instituciones.

Cuando alguien ha sido vulnerado en este derecho básico, es decir, cuando se ha ido "más allá de lo permitido", esa víctima que no ha sido respetada, merece, más que nunca por parte de la comunidad en general y de las instituciones en particular, RESPETO en el sentido integral de la palabra: Respeto en cómo se aborda su dolor, respeto en cómo se la resguarda en cuanto a su privacidad, su información, su orientación, respeto en cuanto a todo lo que corresponda actuar desde las instituciones.

Como parte de las incumbencias de los Servicios, se encuentra la de "procurar el trabajo conjunto de instituciones oficiales y privadas, así como prevenir la posibilidad de cuadros victimológicos".

¿CUÁLES SON LOS EJES TEMÁTICOS QUE SUSTENTAN EL PROCOMUNIDAD?

El Área Procomunidad se instaura a partir de cuatro ejes temáticos básicos:

- I. INFORMACIÓN
- II. PREVENCIÓN Y CONCIENTIZACIÓN
- III. CAPACITACIÓN
- IV. INTER INSTITUCIONALIDAD

I. INFORMACIÓN:

Estar informado es contar con mejores herramientas para conocer los derechos y poder hacerlos valer. La difusión entre la población de los derechos de las víctimas provee a la comunidad de la información necesaria para hacer valer en forma certera sus derechos, y para la evitación de situaciones institucionales de Revictimización.

El área Procomunidad difunde los derechos de las víctimas a través de:

- Charlas informativas destinadas a grupos sociales (ONG, iglesias, centros comunitarios, asociaciones vecinales, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, etc.).
- Visitas institucionales con integrantes de la Fiscalía, a Asociaciones Vecinales de la ciudad de Trelew para dar a conocer las misiones y funciones del MPF Y del SAVD.

MODALIDADES DE INTERVENCIÓN DEL PROCOMUNIDAD

El Procomunidad encuadra su accionar bajo las siguientes modalidades.

Taller de Capacitación: Se considera como tal al proceso de formación de todos los recursos humanos que perteneciendo a instituciones gubernamentales o no gubernamentales, están en contacto con las Víctimas y con sus necesidades. Dicho proceso incluye:

- La capacitación específica en temas victimológicos.
- El desarrollo de estrategias y habilidades para la adecuada asistencia de las víctimas.
- El conocimiento de los indicadores objetivos para la prevención de la revictimización.

Taller de Prevención: Incluye la divulgación de los principios básicos, conceptos y pautas tendientes a la evitación de situaciones de violencia o nuevos delitos.

Taller de Información: Se orienta a la difusión de los objetivos del Servicio de Asistencia a la Víctima y su modalidad de funcionamiento, desde el momento de la comisión de un delito hasta la finalización del proceso judicial, identificando los procesos de victimización que pudieran surgir en el mismo.

El Procomunidad dirige su actividad a:

Educación: en todos sus niveles y actividades.

Policia: en todas sus áreas, especialidades y jerarquías.

Salud: hospitales, Centros de Salud, Escuela de Enfermería, Agentes Sanitarios, Servicio Social, Salud Mental Comunitaria, etc.

Justicia: Fiscalía, Juzgados de Paz.

Municipios: Acción Social, Área de Discapacidad, de Ancianidad, Secretaría de la Mujer, Casa de la Mujer, Acompañantes Comunitarios, Servicio de Protección de Derechos.

Asociaciones Vecinales.

Organizaciones no gubernamentales: Cámara de Comercio e Industria, Centros de Jubilados, Asociación de Taxistas y cualquier otra institución que lo requiera.

- Cartillas explicativas que se distribuyen en la comunidad cuyos contenidos son: Los derechos de las Víctimas y los Primeros Auxilios Victimológicos que debe recibir una persona.

• Difusión, a través de los medios de comunicación, de los Derechos de las Víctimas, en forma conjunta con el área de comunicación social, dependiente de la Procuración General, procurando llegar a todos los espacios de la sociedad. Se difunden también, cuáles son las instituciones que se dedican a la atención de las víctimas, y que acciones realizan cada una de ellas. Con ello se evita el deambular, altamente desgastante, de las víctimas por los organismos sin saber a ciencia cierta si son los pertinentes para dar respuesta a sus requerimientos.

II. PREVENCIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Definimos a la Prevención de la violencia como el conjunto de medidas destinadas a impedir que un determinado evento de Victimización se produzca, y/o que vuelva a producirse. Nuestro rol de Pro comunidad ha de instalarse en los espacios sociales a los fines de proveer a la comuni-

dad en general de TODA la información y de los espacios de reflexión y concientización necesarios para poder buscar las estrategias tendientes a generar una adaptación activa a la realidad, esto es, la capacidad de anticipar la posibilidad de vulnerabilidad, propicia para ser blanco del delito.

La tarea de Prevención se lleva a cabo a través de talleres grupales, dirigidos a instituciones y grupos sociales interesados en dichos temas.

Hasta el momento, algunos de los talleres que se han dictado a lo largo de estos años y que apuntan a estos objetivos han sido destinados a:

- Adultos mayores, grupo vulnerable ante a la aparición de situaciones de robo, estafa, hurto, maltrato.
- Madres adolescentes, con la finalidad de prevenir la aparición de delitos de maltrato infantil, violencia de género, o futuras revictimizaciones sexuales.
- Padres y madres de adolescentes, para conocer la puesta de límites necesarios, sin incurrir en la comisión de delitos de maltrato infanto-juvenil.
- Parejas de jóvenes, en las cuales se pudiere generar situaciones de violencia conyugal, maltrato infantil.
- Alumnos de escuelas secundarias: asesoramiento, apuntalamiento y acompañamiento a grupos sociales que se involucran en la prevención de situaciones de violencia entre sus pares. En este sentido, un emprendimiento desarrollado en la escuela 712 amerita un párrafo aparte para destacar la experiencia desarrollada por alumnos de dicha escuela secundaria. Ellos, conformaron un grupo al que han dado en llamar HACE-TE VALER, a través del cual difunden entre sus pares, la información de las instituciones a las cuales recurrir por la problemática de la violencia, los derechos de los jóvenes, las formas de victimización, etc.

Este grupo ha recibido en el 2012 una mención especial por parte del Honorable Concejo Deliberante de la ciudad de Trelew. Y consideramos que es un modelo a imitar.

III. CAPACITACIÓN

Algunas instituciones, nos abocamos específicamente a la atención de las personas que son atravesadas por el delito: Policía, Justicia.

La Victimología ofrece herramientas fundamentales para conocer las características de las situaciones que atraviesa una persona que ha sido violentada. Las instituciones que estamos involucradas en atender a las víctimas, tenemos la obligación de conocer cuáles son los procesos por los cuales está atravesando en el plano personal, social, qué características específicas se desarrollan a partir de un delito en un grupo social, para ser operativo y no generar nuevas situaciones de victimización.

Las pautas de comunicación, los prejuicios, los mitos que irrumpen, consciente o inconscientemente, son elementos a revisar en el quehacer cotidiano de los operadores intervinientes.

A lo largo de estos años de atención a víctimas, se fue tomando conocimiento de las situaciones de revictimización que se producen en las diferentes instancias en las cuales las víctimas deben transitar (etapa de la denuncia, condiciones en las que se las toma, cancelación reiterada de audiencias, largas esperas, espacios de espera inadecuados, suelen cruzarse con el agresor o su familia) atención médico-hospitalaria (revisaciones médicas, curaciones, etc.), educación, (si están involucrados niños y jóvenes víctimas), etapa de procedimiento judicial, (largas esperas, lenguaje poco comprensible) y muchísimas otras acciones y OMISIONES que generan nuevas situaciones de dolor en las víctimas y su grupo cercano, que muy probablemente no se ha recuperado aun del dolor y del pesar ocasionado por el delito y que merece un trato especial por dicha razón.

Otras instituciones, que no tienen entre sus objetivos la atención específica de víctimas, suelen carecer de herramientas apropiadas para poder atender adecuadamente a las personas que han atravesado episodios de victimización. Es así que muchas veces, nos encontramos con trabajadores del área de educación, salud, municipio, que intervienen

en situaciones victimológicas y desconocen pautas básicas de atención en tales casos, lo cual, obviamente, en muchos de ellos, los lleva a incurrir en indeseadas e involuntarias re victimizaciones, algunas de fuerte y doloroso impacto emocional en las víctimas y su familia.

Especial atención ameritan los medios de comunicación, que informan sobre las situaciones de delito.

Nos encontramos con noticias que, vistas desde la perspectiva victimológica, suelen ser terriblemente victimizantes y en algunos casos, despojadas de la sensibilidad necesaria, especialmente en los delitos en los cuales se afecta la integridad sexual, o cuando algún miembro de la comunidad ha perdido la vida. En algunos casos hasta cuestionan la vida de la víctima generando un clima de Justificación Implícita de la violencia.

Es por ello que forma parte del área Procomunidad, conjuntamente con el área de comunicación social del MPF, esta tarea de concientización entre los medios de comunicación.

A lo largo de todos estos años, el Área Procomunidad ha cumplimentado las tareas de capacitación a las siguientes instituciones:

- **Policía Comunitaria** (desde su creación, hace más de 15 años). La policía comunitaria es un área de Policía que trabaja caminando por los barrios, informándose de las problemáticas de las familias y con un compromiso social importante, lo cual ha llevado a que los vecinos, recurran a ellos frecuentemente, convirtiéndose en un referente social importante.
- **Comisarias:** reciben a las víctimas en situaciones de crisis, con las secuelas de la Victimización, y en un estado de altísimo stress post traumático, que afecta la posibilidad de realizar la denuncia en forma tranquila y clara, con una serie de actitudes que son necesarias conocer para poder operar acorde a ellas, sin incurrir en re victimizaciones institucionales.
- **Comisaría de la Mujer:** le compete tomar las denuncias de los delitos que afectan a las mujeres y en delitos contra la integridad sexual. La sensibilidad que estos delitos generan, hacen necesario una predisposición especial a sus operadores.
- **Escuela de Cadetes de la Policía de la Provincia:** desde la misma formación profesional, la victimología debe ser un área a tener en cuenta,
- **Operadores del Comando Radioeléctrico:** son los primeros que reciben los llamados telefónicos, cuando las víctimas se encuentran aún en situación de peligro e inmediatamente después del hecho delictivo. Es el momento más álgido de la situación victimológica. Es primordial contar con las herramientas adecuadas.
- **Agentes comunitarios municipales:** intervienen en las problemáticas sociales y toman conocimiento de las situaciones de violencia que las víctimas tratan de ocultar, muchas veces con características de "secreto", por vergüenza, por pudor, por estar amenazadas las víctimas, etc.
- **Agentes sanitarios de los centros de salud barriales:** al igual que los agentes comunitarios, son los que "entran a las casas" y pueden ver si existen victimizaciones. Es muy importante su capacidad de abordaje para poder ayudar a las víctimas a pedir ayuda, y la percepción adecuada de algunas enfermedades o lesiones que proceden de cuadros violentos.
- **Servicios de Adolescencia:** Los adolescentes son un grupo de vulnerabilidad en cuanto a la repetición de patrones de violencia aprehendidos en la infancia, o instalados a partir de crear vínculos afectivos con personas violentas, por ello, es necesario crear espacios de concientización de ello.
- **Personal de establecimientos educativos de nivel inicial, primarios, secundarios:** suelen ser los primeros que toman conocimiento de las situaciones de Maltrato Infantil, los delitos de Abuso Sexual Infantil y las problemáticas de Violencia Familiar de los niños y/o jóvenes que cursan sus estudios.
- **Alumnos de la Escuela de Formación Docente**
- **Alumnos de la Carrera de Derecho de la UNPSJB**
- **Personal del Ministerio Público Fiscal:** es necesario revisar las pautas de atención a las víctimas de delito, para ratificar aquellas accio-

nes pertinentes y rectificar aquellas actitudes que podrían generar re victimización institucional.

- Personal del Servicio de Protección de Derechos
- Personal de la Dirección Provincial y Municipal de la Mujer
- Personal del Hogar de Adolescentes

IV. INTER INSTITUCIONALIDAD

Si las instituciones y las PERSONAS que trabajamos puntualmente en las temáticas de victimización, tuviéramos en cuenta que, más importante que llenar debidamente un formulario u obtener rápidamente una información es RESPETAR AL SER SUFRIENTE, VULNERADO Y AUN VULNERABLE, estaríamos evitando ser nosotros mismos, sin quererlo seguramente nuevos victimizadores, y tener mejores herramientas para nuestro objetivo institucional específico.

En su libro Psicoanálisis de las Instituciones, José Bleger plantea que muchas veces, las mismas instituciones que fueron creadas con determinados objetivos, generan lo contrario a esos objetivos para los cuales fueron creados: por ejemplo, las instituciones de salud, a veces generan enfermedad; las Instituciones de justicia, a veces generan injusticia; las instituciones de comunicación, la incomunicación, etc.

Es por ello, relevante la importancia de REVISAR constantemente los objetivos propios y la MODALIDAD de acceder a esos objetivos, que las instituciones tenemos la obligación de respetar y optimizar.

Los ciudadanos transitan por las diferentes instituciones para pedir ayuda ante sus necesidades.

Generalmente en la adecuada respuesta a dichas necesidades, se ven involucradas varias instituciones a la vez.

Las instituciones deben actuar en conjunto para dar una respuesta a los requerimientos de la comunidad, que no sean de superposición, o de contradicción, por citar algunos ejemplos.

Revictimizar, muchas veces desde el plano de la Inter Institucionalidad o mejor dicho, desde la falta de Inter Institucionalidad, es cuando, las víctimas deben deambular de un organismo a otro para buscar una respuesta, en vez de comunicarnos entre las instituciones, o cuando no orientamos adecuadamente a una víctima.

Consideramos pertinente conocer los recursos institucionales de la comunidad para no superponer acciones, y poder asesorar y derivar hacia los organismos que correspondan, y hasta generar una buena comunicación entre las instituciones para aliviar el peregrinaje agotador y desgastante de las víctimas.

Seguir avanzando en pos de una mejor calidad de atención y comprensión de los seres humanos atravesados por el delito ha sido en estos dieciocho años y seguirá siendo por muchos años más, NUESTRO HORIZONTE.

La experiencia y formación victimológica alcanzadas durante tantos años de labor, nos obliga a pensar necesariamente en el establecimiento de estrategias o formas de evitación de la victimización, siendo la prevención sumamente necesaria e importante:

- Porque muchos de los delitos y las revictimizaciones pueden ser evitados.
- Porque en general, las instituciones con sus características y objetivos propios, carecen de herramientas y formación apropiada para detectar y afrontar situaciones de victimización.
- Porque en la comunidad hace falta concientización, promoción y difusión de los derechos de las víctimas y de sus necesidades.
- Porque somos parte integrante de la Red Interinstitucional y es necesario esclarecer y reforzar los circuitos de prevención.
- Porque prevenir en Victimología, equivale a evitar un daño.

Por todo ello, el gran desafío para las instituciones que abordan la temática victimológica, es saber cuál es la mejor forma de abordar y proteger a una víctima.]

“Cuando el objetivo te parezca difícil, no cambies de objetivo, busca un nuevo camino para llegar a él”.

*Confucio. (552-479 a.C.).
Filósofo, legislador y estadista chino.*

EL SAVD SARMIENTO, una mirada interna

Por
Lic. en Psicología Romina P. Percivale
Abogada Dra. María L. Mansilla
Lic. en Trabajo Social Sandra N. Romero

Equipo Interdisciplinario SAVD Sarmiento

El Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito de Sarmiento, comienza a funcionar en Marzo del año 2008, con la Lic. Romero. En Diciembre del año 2009 ingresa la Dra. Mansilla, y recién en Agosto del año 2011 queda cubierto el Servicio en sus tres áreas, con la incorporación de la Lic. Percivale.

En un primer momento, este SAVD encuadra la atención victimológica desde dos áreas (jurídico-social) con la aprobación del Modelo de Atención Integral a la Víctima del Delito – Dic/2009 – Instrucción 008/09 P.G.

Finalmente en Agosto del año 2011 nos constituimos como Equipo Interdisciplinario. El Modelo enmarcó nuestro desempeño profesional, permitiendo realizar intervenciones de carácter asistencial e integral para el abordaje de la situación victimal. Desde entonces y hasta la fecha se encuentra el Servicio cubierto en sus tres áreas de intervención.

En sus orígenes este Servicio funcionaba en una única oficina de reducidas dimensiones en el edificio del MPF, lo que imposibilitaba una adecuada atención de las víctimas.

Recién en septiembre del año 2012, contamos con un espacio físico propio, que aportó instalaciones, recursos adecuados y todo lo necesario para el funcionamiento del SAVD. Logrando así la confidencialidad, intimidad y privacidad en la atención.

Nos pareció importante realizar esta breve reseña, previo a compartir nuestra práctica profesional cotidiana.

Práctica Profesional

Las intervenciones que realizamos provienen de demandas espontáneas y derivaciones que realiza el MPF. Es de destacar que nuestras acciones principalmente proceden de las consultas que realizamos diariamente a los sistemas COIRON y SKUA, lo que nos posibilita acceder a los Legajos Fiscales y a las audiencias pre-establecidas en la Oficina Judicial.

Este criterio de intervención, a través de los sistemas informáticos nos permite organizar nuestra labor profesional, haciendo hincapié en los criterios de vulnerabilidad de las víctimas y/o testigos, factores de riesgo, medidas de protección, siempre conforme al tipo de delito sufrido.

Como la Circunscripción Judicial de Sarmiento, es extensa y abarca las localidades de: Sarmiento, Río Mayo, Ricardo Rojas, Aldea Beleiro, Lago Blanco, Facundo, Río Senguer, Aldea Apeleg, y Buen Pasto; la mayor accesibilidad de las víctimas al SAVD, corresponde a las personas que se domicilian en esta localidad.

No obstante ello, contactamos a las víctimas, testigos y/o familiares del interior, vía telefónica o a través de las instituciones de la localidad (Comisaría, Puesto Sanitario, Comuna Rural, Juzgado de Paz, escuelas, etc.).

Acciones

1. Guardias –intervenciones en la urgencia– contención.
2. Asesoramiento previo e información sobre sus derechos como víctima directa o indirecta del delito; y acompañamiento en la realización de la denuncia a la víctima (directa o indirecta), en Comisaría o en MPF.
3. Acompañamiento en la aplicación del Dispositivo de Abuso Sexual en el Centro de Salud.
4. Aconsejar medidas de protección al Fiscal y/o Funcionario interviniente.
5. Confección de Informes de intervención y victimológicos a requerimiento del MPF.
6. Asistencia victimológica inicial y primaria (admisión, presentación del SAVD, invitación bajo lineamientos de gratuidad, confidencialidad y sobre todo respetando la voluntariedad de la víctima y/o su familia, grupo de relación de concurrencia al SAVD).
7. Acompañamiento victimológico en las distintas etapas del proceso hasta la finalización del mismo.
8. Asistencia previa a la realización de Cámara Gesell (testimonios, reconocimiento de personas, reconocimiento de cosas, etc.).
9. Programa de atención y contención a Víctimas y Testigos.
10. Seguimiento y evaluación de las víctimas asistidas.
11. Coordinación y derivación de la víctima a otras instituciones.

A modo de reflexión...

El objetivo que orienta estas líneas, nos conduce a reflexionar acerca de la práctica profesional cotidiana y nos genera como Equipo, la convicción de crear un espacio, donde se articulen: criterios, metodologías de intervención, desempeño de los roles profesionales y sobre todo, donde los operadores del MPF podamos despojarnos de prejuicios rígidos, pre-establecidos y realicemos una genuina reflexión a favor de la humanización de la Administración de Justicia y de la satisfacción de las necesidades de la víctima del delito.]

Necesidades de la víctima en el Proceso Penal

Por
Equipo Interdisciplinario
SAVD Comodoro Rivadavia

La víctima es la persona que padece la violencia a través del comportamiento del individuo –delincuente– que transgrede las leyes de su sociedad y cultura, esta víctima sufre física, psicológica y socialmente a consecuencia de la agresión.

Naciones Unidas manifiesta que se entenderá por víctimas a las personas que, individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales como consecuencias de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros.

El delito afecta profundamente a la víctima, a su familia y a su comunidad, creando una verdadera situación de stress, acentuándose la sensación de inseguridad cuando la víctima no recibe la atención, información y respuesta adecuada a su grave situación individual, familiar y social. No obstante es importante destacar que el stress y la conmoción dependen del tipo del delito, de la personalidad de la víctima, de las características del autor, de las circunstancias delictivas.

Desde el Servicio de Asistencia a la Víctima de Comodoro Rivadavia consideramos que la participación de la víctima en el proceso penal puede provocar una victimización sino se efectúa con los resguardos necesarios. Es por ello que resulta de importancia la consideración de los siguientes aspectos a tener en cuenta en el trato con la víctima:

- **Receptar debidamente la denuncia:** la rapidez en la actuación de la policía puede evitar graves sufrimientos a la víctima quien al sentirse auxiliada constituye un paso importante en su colaboración para la denuncia. Se destaca la importancia en la sensibilidad y concientización en el personal policial para con la temática victimológica.

- **Facilitar la información:** la víctima tiene el derecho a ser informada acerca del proceso judicial que se inicia: mecanismos jurídicos, interrogatorios, pericias, tiempo que demanda el proceso, etc. Carecer de dicha información constituiría en la víctima y/o familia una nueva victimización.

- **Pericias:** Actúa como factor generador de seguridad para la víctima la información de las diferentes instancias del proceso (pericias médicas o psicológicas) a efectuarse dado que son fundamentales para el esclarecimiento del delito y la identificación del autor.

- **Testimonios-interrogatorios:** la información sobre los fines de los testimonios permite a la víctima una mayor tranquilidad y evita percibirlo como persecutorio e inquisitivo. El testimonio es sin lugar a dudas el acto procesal en el que con mayor frecuencia se requiere la participación de la víctima de un delito, en tal sentido como señala Hilda Marchiori, declarar en el marco de una investigación penal no implica solamente relatar lo sucedido, sino también verbalizar el sufrimiento padecido en el hecho delictivo. Romper el silencio de su victimización representa una nueva conmoción y stress por lo que requiere una cuidadosa atención y respeto a su situación ya que debe relatar las circunstancias del delito a personas extrañas.

- **Sala de espera diferente a la del autor:** si bien es cierto que este aspecto tiene relación con la infraestructura arquitectónica en la que se desenvuelve la administración de Justicia, dicha situación genera un proceso de victimización si se considera el cúmulo emocional que esto desencadena en la víctima, tanto en lo referente a la evocación del hecho traumático como en cuanto a la paralización emocional ante la invasión de sentimientos de pánico y temor.

- **Decisión del tribunal:** la víctima tiene derecho a ser informada sobre la decisión del tribunal, sobre la sentencia, ya que sigue siendo la causa o razón por la cual el sistema jurídico se movilizó y procedió contra los acusados. Dicha información colabora en la necesidad que albergan las víctimas en un cierre emocional en cuanto a la situación victimológica de la que fueron protagonistas.]



Colaboración

La atención a víctimas y testigos en la vecina Región de Aysén, Chile

Por Pedro Salgado González

Fiscal Regional de Aysén, Chile.

Un desafío diario y de alta complejidad resulta el proceso de atención a víctimas y testigos en la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo en Chile, definida en términos estatales como una zona extrema por sus características geográficas, climáticas y de aislamiento respecto del país.

Esta labor de atención no sólo es efectuada por los 5 profesionales y técnicos que integran el equipo específico destinado en el Ministerio Público de la Región de Aysén para tales efectos, denominada Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos, URAVIT, sino -en menor y mayor medida- por todos los 63 funcionarios que trabajan en la Fiscalía de esta región, cuya población total bordea los 100 mil habitantes en las distintas ciudades y pueblos que la componen, entre las que se incluye Coyhaique, Puerto Aysén, Cochrane, Chile Chico o Puerto Cisnes.

Como Fiscalía Regional de Aysén buscamos constantemente demostrar sincera empatía con las víctimas de delitos. Es decir, tratamos de hacer el ejercicio de ponernos en su lugar, ya que entendemos y comprendemos desde nuestras competencias y facultades, lo que está pasando una persona o familia que ha sido víctima de un delito.

En este proceso de apoyo a las víctimas no sólo orientamos sino también buscamos proteger y atender sus necesidades más inmediatas, sin perjuicio de que en forma paralela se dirija la investigación por parte del fiscal del Ministerio Público para esclarecer los hechos y, en su caso, determinar la persona responsable. Lo anterior para que sean los Tribunales de Justicia quienes finalmente resuelvan, conforme el mérito de los antecedentes reunidos, su inocencia o culpabilidad.

Es decir, investigamos y recolectamos antecedentes gracias al trabajo de las dos policías existentes en Chile (Carabineros y la Policía de Investigaciones) y organismos auxiliares de la administración de justicia como el Servicio Médico Legal, entre otros. Luego ponemos esos antecedentes en conocimiento de los jueces quienes deciden finalmente lo que pasará con un imputado de un delito.

En este complejo proceso de vivir a diario el efecto de la delincuencia en las vidas de decenas de personas que concurren hasta nuestras oficinas, por diversas diligencias, ponemos nuestro mejor esfuerzo para brindarles una atención cálida y profesional. Quien no se sienta conforme con la atención recibida puede incluso manifestarlo mediante las diversas formas de retroalimentación que posee la Fiscalía para sus usuarios. Y esos reclamos son respondidos formalmente.

Para una mejor atención, a todas aquellas víctimas de delitos sexuales o de violencia intrafamiliar, contamos con profesionales especializados como psicólogo y asistente social, donde incluso hay

tiempos límite de respuestas en caso de un requerimiento. Por cierto no poseemos recursos humanos y monetarios abundantes para todas las necesidades, razón por lo cual existe en trámite en el Congreso de nuestro país un Proyecto de Fortalecimiento del Ministerio Público de Chile, entidad que funciona de forma autónoma e independiente de los tres poderes del Estado. Es decir no dependemos ni del Gobierno, ni del Congreso ni del Poder Judicial para tomar decisiones, aunque sí existe financiamiento estatal.

En cuanto a los resultados, en algunos casos no siempre serán los óptimos debido a las limitaciones presupuestarias y de recursos humanos, pero créanme que de verdad estamos interesados en mejorar y en hacer lo mejor posible por las víctimas de delitos.

De hecho durante el año 2012, la Fiscalía de Chile en la Región de Aysén evaluó, con fines de protección, un total de 2.307 víctimas, lo que a su vez permitió generar un total de 190 medidas de protección para cubrir los riesgos detectados, un 86% de las cuales se implementaron en un plazo menor a 48 horas.

En complemento de lo anterior, parece conveniente anotar que del presupuesto total del 2012 destinado a la atención de víctimas y testigos, equivalente a \$24 millones de pesos (48 mil dólares americanos aproximadamente), un total de 13 millones (26 mil dólares), se destinó de manera inmediata a concretar labores de protección para nuestros usuarios, tales como reforzamientos y relocalizaciones domiciliarias, arrendamiento de inmuebles y traslados de ciudad, de comuna y región como medidas de protección, entre otras. De la cifra anterior se excluyen las remuneraciones de los funcionarios, las cuales están consideradas en un ítem distinto.

A las medidas de protección antes mencionadas, se agrega la completa operatividad alcanzada por el servicio de Call Center a nivel nacional, el cual brinda valiosa información a todos los usuarios que lo requieran, facilitando con ello el acceso a la justicia, particularmente para los usuarios de localidades más distantes, todo ello en el contexto del "Sistema de Información y Atención a Usuarios" (SIAU), a través del fono 600 333 0000. Esto es una muestra del interés de la Fiscalía por brindar la mejor atención posible a las víctimas de delitos, donde la descripción total de sus funciones está disponible en el sitio web del Ministerio Público de Chile, www.fiscaliadechile.cl.

Enfrentados como Ministerio Público en la Región de Aysén al cumplimiento de dirigir en forma exclusiva la investigación de los hechos constitutivos de delito y los que determinen la participación de un imputado o acrediten su inocencia, ejerciendo la acción penal pública

de conformidad a lo previsto en la ley, durante el año 2012 la Fiscalía de Chile en la Región de Aysén conoció un total de 9241 denuncias, experimentando por primera vez, en los 10 años de la Reforma Procesal Penal en la región, una disminución en el número de casos denunciados. Esta circunstancia es llamativa a la luz del aumento sostenido que la criminalidad había mostrado en los períodos anuales anteriores y que, sin duda, evidencia un dato relevante en el ámbito regional. Este resultado se vio determinado básicamente por la disminución de los ingresos en las Fiscalías Locales de Coyhaique, Cisnes, Chile Chico y Cochrane.

En el contexto de violencia intrafamiliar, es cada vez más frecuente entre los fiscales y la Unidad Regional de Víctimas y Testigos, enfrentar a víctimas retractadas. Esto por cuanto en el año 2012 nos encontramos en muchas ocasiones con esta realidad que complejiza el rol de los fiscales adjuntos.

La retractación de las víctimas introduce un elemento que merma las posibilidades de éxito habida consideración del estándar de prueba exigido por los Tribunales al momento de sentenciar los delitos de amenazas, maltrato habitual e incluso desacato. No obstante lo anterior, debo enfatizar que los fiscales adjuntos a este Fiscal Regional, han hecho frente a esta problemática, concurriendo igualmente a las audiencias de juicio, aún sin contar con el compromiso y colaboración de la víctima, obteniendo de igual forma sentencias condenatorias.

La Región de Aysén sigue siendo una de las que tiene mayor incidencia nacional en este tipo de ilícitos, alcanzando un 10,6% del total de ingresos y, por lo mismo, se hace necesario abordar estas temáticas por todas las instancias competentes a fin de prevenir que más familias sigan siendo victimizadas por otros integrantes del mismo grupo familiar. En razón de lo anterior, es propio señalar que, atendida la gravedad de la violencia doméstica entre nosotros, se mantuvo durante el 2012 un fiscal adjunto en la Fiscalía de Coyhaique para atender particularmente esta materia.

Otra materia de relevancia, se relaciona con que la Región de Aysén presenta desde hace varios años los más altos porcentajes de delitos sexuales en el país, circunstancia que se mantuvo el año 2012, con una incidencia que alcanza el 2,3% del total de nuestros ingresos.

En la misma línea y a fin de minimizar al máximo la victimización secundaria asociada al proceso penal, en enero de este año inauguramos con la presencia del Fiscal Nacional, Sabas Chahuán Sarrás, una sala Gessell de entrevistas en la Fiscalía Local de Coyhaique, especialmente habilitada para tomar declaración a las víctimas, preferentemente a menores de edad, en materias de delitos sexuales.

En cuanto a los delitos de mayor connotación social, es decir, aquellos que mayor impacto producen en la comunidad, entre los que se cuentan los robos violentos, los robos con fuerza, los homicidios, las violaciones, lesiones y hurtos, podemos referir que su incidencia en la región alcanzó durante el año 2012 un 37,3% del total de los ingresos, lo que representa una disminución respecto de los ingresos del año 2011, en este mismo tipo de delitos.

Como Fiscalía Regional de Aysén queremos víctimas que participen activamente en el proceso penal, ejerciendo con responsabilidad sus derechos, aportando datos, solicitando vigilancia o incluso protección ante determinadas situaciones de riesgo. Y por lo mismo nos interesa también que las víctimas se sientan consideradas cuando se adoptan decisiones de término de una investigación, porque -reitero- su participación en el proceso penal es un aspecto de suma importancia para el desarrollo de investigaciones exitosas de los delitos.

¿Qué datos puede entregar una víctima para colaborar con la investigación? La víctima puede colaborar informando al fiscal de

su causa, a su equipo de trabajo o a la policía, respecto de cualquier antecedente que pueda ser de utilidad para la comprobación del delito y de la participación de un determinado imputado. Por ejemplo, datos personales, documentos, fotografías, grabaciones de videos, listado de llamadas, cartolas bancarias, por nombrar algunos. Definitivamente, la delincuencia es un fenómeno social, que requiere el compromiso de toda la comunidad para enfrentarlo.

La víctima o testigo también pueden ejercer un control sobre las decisiones de la Fiscalía al inicio o durante el procedimiento. En concreto, si el fiscal decide archivar provisionalmente el caso por no contar con pruebas que le permitan saber cómo ocurrieron los hechos y quiénes fueron los culpables, la víctima o testigo puede oponerse e incluso presentar una querrela a través de un abogado particular.

Al tener víctimas involucradas, disponibles para compartir su testimonio, aportar antecedentes e incluso sugerir diligencias, existen mayores probabilidades que el trabajo de Carabineros o la Policía de Investigaciones por esclarecer los delitos, pueda obtener los resultados que permitan llevar ante los tribunales a él o los imputados, lugar donde finalmente los jueces resolverán su inocencia o culpabilidad. Y esto es algo que constantemente hemos reiterado en forma pública a través de los medios de comunicación locales. Nuestro compromiso y disposición es atender siempre a cada víctima en nuestras dependencias o de forma telefónica, para entregar la orientación, la protección y la asistencia que mejor podamos brindar ya que la Fiscalía de Chile ha asumido el desafío de poner la atención y protección de nuestros usuarios en el centro de todas las actividades que efectuamos.

Existe consenso, en una amplia mayoría de las personas de nuestro país, en la necesidad de tener una sociedad que se preocupe y beneficie a todos sus habitantes para lograr un óptimo desarrollo social, económico, físico o espiritual. La mayoría de las personas quiere vivir en un mundo con paz social, sin tener que sufrir los nefastos efectos del actuar de miles de personas que han optado por el camino equivocado a través de la delincuencia.

Los delincuentes son quienes roban o asaltan a una persona. Los delincuentes son quienes matan o violan a personas inocentes. Niños, niñas, mujeres y hombres, adultos mayores, que han visto vulnerado su derecho a vivir tranquilos y felices. Y así, podríamos seguir.

Son los declarados culpables de un delito, quienes reciben el castigo que el Estado de Chile ha determinado para ellos, que -dependiendo del delito- puede terminar con las personas privadas de libertad a través de una condena por una cantidad de tiempo que los jueces determinan. A esa situación de condena se llega en virtud de las pruebas que reúnen las policías y organismos auxiliares de la administración de justicia, las cuales son presentadas por un fiscal en un juicio donde son ponderadas y analizadas por un tribunal.

Como Ministerio Público trabajamos para esclarecer los hechos y llegar a una verdad jurídica que permita a los jueces de los tribunales respectivos llegar a una determinación, a fin de que se respete también la honra de las víctimas de delitos, la cual ha sido vulnerada por el imputado de un hecho ilícito. Porque para las víctimas también hay un daño irreparable del cual el condenado de un delito no se hará cargo y no podrá resarcir. Las víctimas también importan en el proceso penal.

Por eso siempre queremos llegar siempre a la verdad en los casos que investigamos. Al menos me queda el convencimiento de que en la Fiscalía de Chile en la Región de Aysén buscamos siempre hacer nuestro mejor esfuerzo por alcanzarla. Todas las 2307 víctimas que atendimos el año pasado en la Región de Aysén, así lo merecen.]