

SERVICIO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (SAVyT)

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
2020

María Laura Ciallella

CONTENIDOS

I. Objetivo del protocolo

II. Objetivo y Presentación del SAVyT

III. Población destinataria

IV. Ambito de Aplicación

V. Principios de Actuación

VI. Fuente de Ingresos de casos

VII. Criterios de derivación para Fiscales y Funcionarios

VIII. Esquema Básico de Funcionamiento del SAVyT

1) Interdisciplina

2) Secuencialidad

2.1.- Etapa de Atención

2.2.- Etapa de Participación Procesal

2.2.1 Asistencia Victimológica Primaria

2.2.2 Asistencia Victimológica Prolongada

2.2.3 Intervención en la Urgencia/Crisis

2.3.- Etapa de Seguimiento y Evaluación

2.4.- Etapa de Finalización de la Intervención

2.5.- Etapa Socioeducativa y Comunitaria

3) Interinstitucionalidad

IX. Carácter de la Intervención Profesional

I. Objetivo del Protocolo

En cumplimiento del art. 29 de la Ley N ° 2.893 y el apartado 5.5 del Capítulo 5 del Manual de Política de Persecución Penal, el 15 de octubre de 2019 se implementó en el ámbito del Ministerio Público Fiscal de Neuquén, el Servicio de Atención a Víctimas y Testigos, en adelante el SAVyT, con el objetivo de brindar a las personas que sufren un hecho delictivo, asistencia victimal, asesoramiento, soporte y contención.

El presente protocolo se propone como un instrumento que, a modo de normativa interna, ordene los procedimientos de trabajo en materia de atención interdisciplinaria e integral a víctimas de delitos.

II. Presentación y Objetivo del SAVyT

En virtud de lo dispuesto por Acuerdo N ° 5802 – punto 13, inciso 1, el 04 de abril de 2019 se aprobó la implementación del SAVyT en las distintas circunscripciones judiciales de la provincia de Neuquén con equipos interdisciplinarios conformados por un Psicólogo/a y Trabajador/a Social.

El objetivo general del SAVyT es brindar un servicio de atención victimal a personas que han sido víctimas o testigos de hechos delictivos que deben transitar el proceso penal, en el marco de un abordaje victimológico que comprende el conocimiento, la comprensión y acompañamiento a la persona víctima con el fin de atenuar y superar las consecuencias generadas por la conducta delictiva.

Para el Ministerio Público Fiscal, la cooperación de la víctima es esencial porque permite: conocer el delito, conocer a la persona que cometió el hecho delictivo, conocer la comunidad y región donde se cometió el delito, aplicar las medidas penales, correccionales y preventivamente evitar nuevos delitos.

III. Población destinataria

En consonancia con el CPP y el Manual de Política de Persecución Penal se entiende por “víctima” a la persona ofendida directamente por el delito y, cuando resultare la muerte de ésta, será considerada víctima al cónyuge y los hijos; el concubino o concubina, los ascendientes; la persona que haya convivido con aquella en el momento de la comisión del delito; su último tutor, curador o guardador.

El SAVyT tiene como misión la atención a las víctimas de delitos en aquellos casos judicializados en el ámbito del Ministerio Público Fiscal.

IV. Ambito de Aplicación

El SAVyT se programa para su implementación en las cinco circunscripciones judiciales del MPF. Su operatividad se adecuará al modelo de funcionamiento y organización general del servicio, dependiendo de la incorporación de los respectivos equipos interdisciplinarios en cada una de las circunscripciones.

V. Principios de Actuación

La actuación regulada en el presente protocolo considera especial intervención respecto de los grupos de mayor vulnerabilidad siguiendo los principios de:

La rápida intervención: se dispone que la atención, asistencia y protección que requiera la situación de la víctima se adoptarán con la mayor rapidez posible

Enfoque diferencial: las medidas de atención, asistencia y protección de la víctima se adoptarán atendiendo al grado de vulnerabilidad que ella presente, entre otras causas, en razón de la edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad, situación económica u otras análogas. Si se verifica una relación laboral o de subordinación entre la víctima y el supuesto autor del delito, de dependencia económica y / o afectiva

Enfoque de derechos humanos: es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos

Enfoque de género: considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan

No revictimización: la víctima no será tratada como responsable del hecho sufrido, y las molestias que le ocasione el proceso penal se limitarán a las estrictamente imprescindibles

VI. Fuente de ingreso de casos

A partir de la judicialización del caso:

- ✓ Unidades Fiscales
- ✓ Demanda espontánea de las propias víctimas en la oficina del SAVyT, vía telefónica o en forma presencial

VII. Criterios de Derivación para Fiscales y Funcionarios

Una vez efectuada la denuncia, es substancial la información y orientación inicial que se le pueda brindar a la víctima y al testigo, por lo que se considera necesario establecer algunos criterios que pueden tenerse en cuenta para la derivación, sin perjuicio de cualquier otra intervención que no estuviera contemplada y que pueda surgir ante una necesidad procesal o ante una necesidad de la víctima:

Conforme al grado de vulnerabilidad de la Víctima o Testigo:

- ✓ cuando la Víctima o el Testigo de un delito es un menor de edad, o fuera un Adulto/a Mayor y/o se encuentra psíquica o físicamente disminuida
- ✓ cuando la Víctima hubiese sufrido daño psicológico o social grave como consecuencia del delito

Conforme al tipo de delito sufrido:

- ✓ cuando el delito tiene como resultado la muerte, o la puesta en peligro concreto de la vida: homicidios, robos agravados, abuso de armas, etc.
- ✓ cuando el delito ocasione lesiones físicas graves o de significación
- ✓ cuando el delito sea contra la integridad sexual y/o la libertad individual

Conforme a la necesidad de Protección a Víctimas y Testigos:

- ✓ cuando es necesario evaluar la existencia de situación de riesgo en la Víctima o Testigo, para implementar medidas de protección
- ✓ cuando por el carácter violento o traumático del delito, la Víctima requiera Asistencia Victimológica para aumentar sus recursos, seguridad personal y disminuir los efectos de las secuelas
- ✓ cuando se tiene conocimiento de la existencia de hechos reiterados de violencia, amenazas, adicciones, portación de armas e inestabilidad emocional en el imputado

Conforme a la necesidad de lograr la participación activa de las Víctimas y Testigos en el Proceso Judicial:

- ✓ cuando la Víctima o Testigo requieran preparación metodológica (contención, información y acompañamiento) para afrontar instancias procesales
- ✓ cuando se requiera su preparación para promover soluciones alternativas a la vía judicial
- ✓ cuando se deben implementar medidas de protección para su participación en la audiencia del juicio

Conforme a las necesidades de las Víctimas que a juicio del Fiscal amerite la intervención del SAVyT:

- ✓ Cuando la Víctima requiera asesoramiento victimal
- ✓ Cuando la Víctima requiera contención psicológica
- ✓ Cuando la Víctima requiera asesoramiento y gestión social
- ✓ Cuando la Víctima requiera ser derivada a otras instituciones
- ✓ Cuando la Víctima o el Testigo requiera un hospedaje temporal y alimentación en situaciones de crisis (gestiones ante los organismos competentes) y cobertura de traslados para garantizar el acceso a la justicia en aquellas situaciones imprescindibles en el proceso penal

VIII. Esquema Básico de Funcionamiento del SAVyTS

Se presenta un esquema básico de funcionamiento que da cuenta de las características particulares y los lineamientos dentro de los cuales se contextualiza la intervención.

Tres características confluyen en el esquema de atención propuesto: *Interdisciplina- Secuencialidad- Interinstitucionalidad*

1) Interdisciplina

<p>Trabajo Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del contexto socio familiar, económico, laboral y educativo de la persona víctima • Historia familiar y social (Vínculos, desempeño de roles, pautas de relación, características de la familia ampliada y de origen) • Redes de contención (primarias, secundarias e institucionales) • Evaluación de riesgo social (Indicadores de Alto / Mediano o Bajo Riesgo) • Evaluación de vulnerabilidad social • Articular acciones con la red social para poner a la víctima a resguardo si existen riesgos • Intervenir en la red social institucional interactuando con las demás organizaciones 	<p>La persona víctima es entrevistada en forma conjunta por operadores de distintas disciplinas y el producto es elaborado en forma conjunta</p> <p>Informe Victimológico</p> <p>(Diagnóstico Victimológico y líneas de acción articulando Dispositivos de Protección y /o de Apoyo)</p>	<p>Psicología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del daño psicológico (lesiones psíquicas agudas producidas por el hecho delictivo) y de las secuelas emocionales • Evaluación de la vulnerabilidad psicológica y los recursos subjetivos de la persona víctima • Evaluación de riesgo (Indicadores psíquicos y estado emocional= ansiedad, depresión, confusión, tristeza, miedo, angustia, agitación) • Efectuar derivaciones a centros especializados • Participación en las redes institucionales
---	---	--

2) Secuencialidad

2.1.- Etapa de Atención:

Se sugiere que al momento de la derivación el/la Fiscal o Funcionario/a informe a la persona víctima o testigo del delito el carácter voluntario del SAVyT y la posibilidad de

contar con el apoyo y acompañamiento profesional cuando lo estime necesario y oportuno durante las distintas etapas procesales.

Cabe destacar en relación a las derivaciones efectuadas *conforme a las necesidades de las víctimas*, la ley puede abarcar momentos diferentes de protección, por un parte, en cuanto al hospedaje y alimentación; y por otra, respecto de los traslados. En relación al hospedaje y alimentación, se trata de una asistencia temporal, v. gr. en el marco de una intervención en la urgencia/crisis, en virtud del grado de vulnerabilidad y riesgo, hasta que se pueda garantizar la seguridad de la víctima, luego, las restantes áreas de protección social de los organismos estatales deben acudir a garantizar la asistencia cuando se prorroga en el tiempo. En relación a los gastos de traslados, no tiene un límite temporal, dicho gasto debe efectuarse en el proceso penal para garantizar el acceso a la justicia en virtud del contexto de vulnerabilidad social.

Para la atención inmediata de las Víctimas que requieran la intervención del SAVyT se implementará un servicio de guardia pasiva que funcione fuera del horario de atención en las oficinas.

2.2.- Etapa de Participación Procesal

2.2.1 Asistencia Victimológica Primaria

- Disminuir la revictimización y victimización secundaria
- Evaluar el daño psíquico, social y físico sufrido, y la existencia de situación de riesgo, asesorando al MPF para la adopción de medidas de protección o asistencia que fueran necesarias
- Evaluar la necesidad de tratamiento victimológico
- Asesorar a las Víctimas sobre sus Derechos y promover su ejecución
- Efectuar acompañamiento victimológico en el proceso y en las diligencias que pudiera implicar

Metodología

La asistencia victimológica primaria se efectuará con un enfoque interdisciplinario. Se efectuará Entrevista de Admisión interviniendo, en lo posible, dos profesionales de distinta disciplina. Se identificarán potencialidades que favorezcan la confianza en los propios recursos de la víctima posibilitando la conformación y /o consolidación de sus redes. En todos los casos en los cuales se realice una derivación, se efectuará un contacto previo con la institución o el/la profesional y se elaborará un informe en el caso de que así se requiera. En función del diagnóstico se establecerán estrategias de abordaje individual para contención en crisis, apoyo y orientación y grupal con la intervención de un profesional de cada disciplina para información, orientación, acompañamiento en el proceso y seguimiento.

2.2.2 Asistencia Victimológica Prolongada

- Promover la reparación del daño que se le ha ocasionado a la Víctima

- Generar un proceso de recuperación y fortalecimiento tendiente a disminuir su vulnerabilidad y superar su condición de víctima
- Incrementar la posibilidad de lograr una participación procesal activa contando con un testimonio consistente que redundará en beneficio de la investigación
- Participar en el asesoramiento técnico – metodológico previo a su participación en el juicio

Metodología

Se realizará un seguimiento de los avances del proceso penal a los efectos de garantizar la eventual participación de la víctima en los actos procesales a los cuales se encuentra habilitada según normativa correspondiente. La voluntad de la víctima será informada con anticipación a el/la funcionario/a a cargo de la investigación para ser valorada oportunamente. Teniendo en cuenta la situación particular de la víctima y su conformidad, desde el SAVyT se podrá, eventualmente, acompañar a la realización de aquellos actos procesales que requieran de una especial contención.

2.2.3 Intervención en la Urgencia / Crisis

Un vez concretada la admisión Fiscal y cuando existan elementos de riesgo / vulnerabilidad que requieran de una pronta intervención para brindar atención y contención en pos de disminuir las consecuencias que el impacto del delito pudo haberle provocado.

2.3.- Etapa de Seguimiento y Evaluación

El seguimiento institucional requiere de la implementación de acciones que permitan monitorear la situación victimológica en el transcurso del tiempo, detectando nuevas necesidades que pudieran haberse producido como consecuencia del daño padecido, secuelas de mediano o largo plazo, otras victimizaciones. Se establecerán indicadores específicos para la valoración de la situación victimal y cronogramas individualizados registrados que permitan el contacto con las víctimas, aún después del juicio.

2.4.- Finalización de la Intervención

La asistencia victimológica se basa en la voluntariedad de la Víctima, debiendo explicitarle a la misma el tipo de servicios que se le ofrecen desde el SAVyT: atención, acompañamiento, contención, asesoramiento y gestión social. En aquellos casos en los que la víctima no desee la asistencia y acompañamiento del SAVyT, se evaluará su archivo, sin perjuicio de hacerle saber que podrá requerir la asistencia a futuro.

En aquellas situaciones en las que no corresponda la intervención del SAVyT, porque la víctima cuenta con asistencia particular y no requiere del acompañamiento del servicio o en los casos en los que el proceso penal ha finalizado, se archivarán las actuaciones.

2.5.- Etapa Socioeducativa y Comunitaria

En el desarrollo de esta etapa se articularán programas de enfoques preventivos en las temáticas victimológicas, principalmente modelos educativos que, dirigidos a la comunidad, sensibilicen acerca de la necesidad de establecer nuevas formas de relaciones humanas y sociales enfocadas en disminuir las situaciones de conflicto que pudieran devenir en delitos.

3) Interinstitucionalidad

Se entiende como la coordinación de esfuerzos de las distintas dependencias e instituciones gubernamentales y no gubernamentales, públicas o privadas, que se integran para la atención adecuada y oportuna de la víctima, correspondiendo al SAVyT la coordinación de las acciones de colaboración y complementariedad con el objetivo de procurar un mayor y mejor apoyo en la asistencia a Víctimas que transitan el proceso penal.

IX. Carácter de la Intervención Profesional

La intervención profesional tendrá carácter exclusivamente asistencial, no pudiendo cumplir ningún miembro del equipo funciones periciales, ni emitir informes sociales o psicológicos relacionados con la función pericial o la persecución penal.

Los servicios deben contemplar la adopción de soluciones alternativas y de abordajes a los problemas de las víctimas tratando de superar las limitaciones de los encuadres rígidos y burocratizados.

Cuadro Conceptual de Funcionamiento

- 1) Entrevista de Admisión – preferentemente por un equipo interdisciplinario –
- 2) Planificación de las Estrategias de Intervención en base a:
 - ✓ Estado de Emergencia
 - ✓ Vulnerabilidad
 - ✓ Riesgo psicológico y social
- 3) Acuerdos de Intervención con las personas víctimas
- 4) Cumplimiento de las líneas de acción acordadas
- 5) Registro de la Intervención e Informes
- 6) Fin de la Intervención