

Modelo de Atención Integral a la Víctima del Delito

Un dispositivo de abordaje que nace de la experiencia de dos décadas en Chubut

Romina Percivale y Margarita Rodgers

rpercivale@juschubut.gov.ar

Circunscripción Judicial Esquel, Servicio de Asistencia a la Víctima de Chubut
Argentina

Resumen

Las consideraciones sobre la Víctima del Delito se han transformado a lo largo de los años, dando lugar a abordajes asistenciales ajustados a los cambios sociales, a los avances en las investigaciones de la temática y a las normativas vigentes.

En el año 1995 se crean los Servicios de Asistencia a la Víctima en la Provincia de Chubut, y luego de la sistematización de una vasta experiencia, se confecciona en el año 2009, bajo la Instrucción 08/09 PG, el Modelo de Atención a la Víctima del Delito. Este modelo encuadra la asistencia victimológica estableciendo como pilares fundamentales la interdisciplinariedad, la interinstitucionalidad y la secuencialidad. Sus lineamientos abarcan a la víctima directa y a su medio social, como también considera relevante acciones preventivas sobre la comunidad en general, tendientes a la sensibilización sobre problemáticas victimológicas.

Palabras clave: víctima; modelo; asistencia victimológica; proceso penal.

Abstract

Considerations on the Victim of Crime have been transformed over the years, giving rise to assistance approaches adjusted to social changes, to advances in research on the subject and to the current regulations.

In 1995, the Victim Assistance Services were created in the Province of Chubut, and after the systematization of a vast experience, in 2009, under the Instruction 08/09 PG, the Model of Attention to the Victim of Crime. This model frames the victimological assistance establishing interdisciplinarity, interinstitutionality and sequentiality as fundamental pillars. Its guidelines cover the direct victim and his social environment, as well as considers relevant preventive actions on the community in general, aimed at raising awareness about victimological problems.

Keywords: victim; model; victimological assistance; criminal process.

Marco contextual

Consideramos prioritario destacar que las estrategias desarrolladas para lograr la asistencia a la víctima del delito, responden en modo directo a un proceso de transformación permanente sobre su concepto y alcance.

La sociedad avanza día a día en intentar comprender el padecimiento que atraviesan las personas en estas circunstancias, ubicando al Estado como garante de derechos. Pero esto no fue así anteriormente.

La Criminología desarrolla sus primeros estudios sobre el delito, poniendo su mirada en el autor: ¿quién es?, su accionar delictivo, su peligrosidad, las causas que llevan a delinquir, etc. En esta etapa la víctima del delito fue dejada de lado.

En las últimas décadas comienza a orientarse la preocupación de los investigadores, al análisis de las condiciones que rodean a la víctima: caracterización, factores predisponentes, impacto individual, familiar y social, revictimización, etc.

En el año 1985, luego de diversos aportes que profundizan el conocimiento en la temática, durante la Asamblea General de Naciones Unidas se proclama la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. Dicho evento sumado a otros aportes, sienta las bases para postular el concepto de Víctimas señalando a aquellas: "personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

Podrá considerarse "víctima" a una persona, con arreglo a la presente Declaración, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión "víctima" se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

Las disposiciones de la presente Declaración serán aplicables a todas las personas sin distinción alguna, ya sea de raza, color, sexo, edad, idioma, religión,

nacionalidad, opinión política o de otra índole, creencias o prácticas culturales, situación económica, nacimiento o situación familiar, origen étnico o social, o impedimento físico”.

Siguiendo los avances en el reconocimiento de la víctima como una pieza fundamental del proceso para la persecución penal, el foco se orienta a lograr su protagonismo, amparo y protección. En este contexto es creado en nuestro país, en el año 1986, el primer Centro de Asistencia de la Argentina (Ley 7.379). Su primera Directora, la Dr. Hilda Marchiori, destaca la necesidad de trabajar en los efectos o consecuencias con aquellas personas que hayan padecido una victimización, independientemente a que hayan iniciado o no un proceso penal.

Posteriormente también se sancionaron importantes reformas basadas, algunas de ellas, en mejorar la situación de la víctima en el proceso penal y en la necesidad de contar con un modelo de persecución penal más eficiente y confiable.

Por su parte, en la provincia de Chubut, en el año 1993, la Procuración General del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut, representado por el Dr. Raúl Juan Bisio, impulsa la creación del Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito, inicialmente como proyecto piloto, con el objeto de dar respuesta a las necesidades de asistencia a todas aquellas personas que padecen situaciones de victimización.

Por otra parte, el conocimiento que las víctimas de delitos a menudo eran renuentes a recurrir al sistema judicial por temor a las represalias o por frustraciones en sus experiencias de justicia, promovió la creación de una institución capaz de brindar atención a sus problemas.

En Junio de 1995, se crea por Ley N° 4031, el actual Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito de la ciudad de Trelew, dependiente del poder Judicial de la Provincia del Chubut. En dicha ley se estipula las características y funciones del mismo, definiéndolo como autónomo, es decir, con independencia operativa respecto de los órganos jurisdiccionales y de los procesos judiciales, dentro del Ministerio Público Fiscal de modo de enmarcarlo en el ámbito de responsabilidad que cabe al servicio de justicia en la cuestión victimológica.

A partir de la implementación de acciones de asistencia psicológica, social y jurídica, se constataron resultados favorables para las víctimas y su grupo familiar, como así también para la prosecución de los procesos judiciales.

Se evidencia cada vez más una creciente concientización y sensibilidad hacia las víctimas de delitos, tanto entre los miembros del Sistema Judicial como del público en general.

En la actualidad el Servicio de Asistencia a la Víctima de Delito (SAVD) del Chubut, cuenta con siete equipos interdisciplinarios, ubicados estratégicamente para brindar atención en las circunscripciones judiciales de la provincia. Se destacan: SAVD Trelew, SAVD Comodoro Rivadavia, SAVD Sarmiento, SAVD Rawson, SAVD Madryn, SAVD Esquel, SAVD Lago Puelo. Dichos equipos son coordinados por el Dr. Luis Amarfil.

Modelo de Atención Integral a la Víctima del Delito

En fecha 1° de diciembre de 2009 el Procurador General de la Provincia aprueba el Modelo de Atención Integral a la Víctima del Delito, presentado por la Coordinadora Provincial del Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito, Lic. Silvia Delia Elías, atento a la necesidad de reglamentar la intervención de los Servicios, ajustándose a las pautas constitucionales, legales y técnicas del organismo auxiliar.

El modelo que aquí se expone, orienta a facilitar el mejoramiento de la atención que en materia de asistencia y protección, brinda el Ministerio Público Fiscal a las víctimas y testigos de delitos durante el proceso penal.

El objetivo general que se propone es brindar asistencia integral en lo jurídico, psicológico y social a la Víctima del Delito, facilitando su participación activa en el proceso penal.

Dentro de sus objetivos específicos se destacan:

- Brindar asistencia victimológica y contención inmediata en la urgencia.

Se interviene en la crisis, con presencia en los escenarios del crimen, comisarías, centros asistenciales de salud u otros lugares donde requiera atención la víctima. Esta intervención incluye el acceso a un servicio permanente de guardia durante las 24 hs.

Se deberá priorizar en esta intervención asistencia médica para la víctima. Contención emocional en la crisis. Asistencia y gestión social. Armado de redes de contención: familiares, vecinales o institucionales. Asesoramiento jurídico. Evaluación de situación de riesgo, proponiendo al M.P.F las medidas necesarias para garantizar la protección de víctimas y testigos. Evaluación del trato proporcionado por los operadores del sistema.

- Efectuar Asistencia Victimológica Primaria.

Para disminuir la doble victimización. Evaluar el daño psíquico, social y físico sufrido, y la existencia de situación de riesgo, asesorando al M.P.F para la adopción de medidas de protección o asistencia que fueran necesarias. Evaluar necesidad de atención victimológica. Asesorar a las sobre sus derechos y promover su ejecución. Brindar información y orientación jurídica para facilitar la participación activa e informada en el proceso penal. Efectuar acompañamiento victimológico en el proceso y en las diligencias que éste pudiera implicar.

Se efectuará con un enfoque interdisciplinario. La víctima concurre al SAVD, derivada por el M.P.F. o por propia solicitud. Se constituye el equipo interdisciplinario para el abordaje de la situación victimal, se efectúa entrevista de Admisión, interviniendo como mínimo dos profesionales de distinta disciplina.

- Realizar Asistencia Victimológica Prolongada.

Para generar un proceso de recuperación y fortalecimiento tendiente a disminuir su vulnerabilidad y dejando atrás 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.

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 un SAVD: contención psicológica, asesoramiento y gestión social o asesoramiento jurídico.

En ocasión de rechazar la víctima algunos de estos servicios asistenciales, se debe respetar esa situación.

El propósito de la intervención profesional es garantizar el derecho de las víctimas a recibir:

- Un trato excelente en cualquier contexto en que se hallara.
- Información clara, comprensible y veraz sobre el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones en el proceso.
- Asistencia y Protección.
- Intimidad y Confidencialidad en los términos que indica la ley.
- Información, atención, asesoramiento e intervención directa y personal.

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

Los equipos interdisciplinarios deben centrar su objetivo en brindar una adecuada asistencia a la víctima y al testigo, no sólo para reparar el daño, sino también 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.

Los servicios deben contemplar la adopción de soluciones alternativas y de abordajes no ortodoxos a los problemas de las víctimas tratando de superar las limitaciones de los encuadres rígidos y de los esquemas tradicionales.

Los criterios de derivación al SAVD que debe tener en cuenta el MPF, sin perjuicio de cualquier otra intervención que no estuviera contemplada y que pudiera surgir ante una necesidad procesal o ante una necesidad de la Víctima, son los siguientes:

1.- Conforme al grado de Vulnerabilidad de la Víctima o Testigo: menor de edad, anciano/a, personas psíquicamente o físicamente disminuida, o cuando la víctima hubiere sufrido daño psicológico o social grave como consecuencia del Delito.

2.- Conforme al tipo de delito sufrido: cuando el delito tuviera como resultado la muerte, o la puesta en peligro concreto de la vida (homicidios, robos agravados, abuso de armas, etc.). O la víctima sufra lesiones físicas graves o de significación. Cuando el Delito fuera contra la Integridad Sexual, o contra la Libertad Individual

3.- Conforme a la Necesidad de Protección a víctimas y testigos: cuando resultare 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 su seguridad personal y disminuir los efectos de las secuelas. Cuando se tuviera conocimiento de la existencia de hechos reiterados de violencia, amenazas, adicciones, portación de armas e inestabilidad emocional en el imputado.

4.- Conforme a la necesidad de lograr la participación activa de las Víctimas y Testigos en el Proceso Judicial: cuando requieran preparación metodológica (contención, información y acompañamiento) para afrontar cualquier instancia procesal: testimoniales, pericias, reconocimiento de personas u objetos, reconstrucción, inspección, hasta su participación en debate. Cuando se requiera

indagar sus intereses y expectativas frente a la posibilidad de llegar a un Juicio Abreviado. Cuando se requiera su preparación para promover soluciones alternativas a la vía judicial. Cuando se deban implementar medidas de protección para su participación en la Audiencia del Juicio Oral.

5.- Conforme a las necesidades de las Víctimas que a juicio del Fiscal amerite la intervención del SAVD: cuando la víctima requiera información, contención psicológica, asesoramiento y gestión social, asesoramiento jurídico. En el caso de que solicite ser derivada a otras instituciones o deba concretarse su traslado a, o desde, otras localidades. También en aquellos casos en que la víctima requiera su inclusión en los beneficios de la Ley I N° 284 (Antes Ley N° 5241), de “Ayuda a Víctimas de Delitos Dolosos y contra la Integridad Sexual”.

Ejes del Modelo:

- I.La interdisciplinariedad
- II.La secuencialidad
- III.La interinstitucionalidad

I. La acción interdisciplinaria contempla la asistencia jurídica, social y psicológica:

La Asistencia Jurídica:

- Orienta, informa y acompaña a la Víctima del Delito y el Testigo, durante el proceso penal.
- Asesora en coadyuvancia con el M.P.F.
- Garantiza la protección y vela por la seguridad de las personas ofendidas y los testigos de un delito.

La Asistencia y Gestión Social:

- Evalúa las secuelas sociales del impacto delictivo.
- Propone con el M.P.F las medidas de protección y contención necesarias para la cobertura inmediata de las necesidades de las víctimas.
- Participa en el armado y consolidación de la red de apoyo familiar.
- Proyecta el seguimiento de las víctimas hasta que concluya el proceso penal.
- Participa en la derivación a los servicios que integran la red asistencial.
- Efectúa acompañamiento victimológico en las distintas instancias procesales o institucionales que las Víctimas o Testigos deban afrontar.

La Asistencia Psicológica:

- Evalúa las secuelas psicológicas del impacto delictivo.
- Efectúa intervención y contención durante la crisis.
- Realiza evaluación del estado emocional de la víctima para afrontar las distintas etapas del proceso.
- Propone con el M.P.F las medidas de protección y contención necesarias.
- Efectúa la indicación del tratamiento psicológico que la víctima pudiera requerir, a los fines de su derivación a los servicios que integren la red asistencial.
- Cumple tareas de acompañamiento en las distintas instancias procesales o institucionales que las víctimas o testigos deban afrontar.

Área Pro Comunidad:

Desarrolla acciones educacionales de prevención en coadyuvancia con el M.P.F. Propicia tareas de cooperación, capacitación, reflexión, sensibilización, concientización y difusión de la problemática victimológica.

II. La secuencialidad:

Es una característica de la atención que considera necesaria la intervención desde el momento en que se produce el hecho delictivo. A partir de allí, todas las etapas del Servicio están concatenadas. La secuencialidad determina la vinculación de la atención a las Víctimas, en cada una de las siguientes etapas:

Intervención en la Urgencia

La atención y evaluación inicial del daño en una víctima debe realizarse desde el momento inmediato posterior a la victimización, para disminuir dentro de lo posible, el sentimiento de desamparo que el impacto del delito pudo haberle provocado, o bien al momento de radicarse la denuncia correspondiente. La característica de esta intervención debe ser la inmediatez, debiendo operar el Servicio con una respuesta institucional urgente en el tiempo y en la comprensión de la situación delictiva. Conforme a esta evaluación victimológica, y según el estado en el que se encuentre la víctima, se trabaja sobre las necesidades más urgentes y relevantes.

Asistencia Victimológica Primaria

Su objetivo es disminuir la doble victimización, incluye la evaluación interdisciplinaria del daño presente en la víctima y de la necesidad de tratamiento victimológico. La asistencia, información y orientación integral necesarias para superar la situación

traumática y para poder afrontar los distintos requerimientos que se inician en la etapa de Investigación.

Asistencia Victimológica prolongada

Incluye la contención, información, acompañamiento y fortalecimiento durante las distintas etapas del proceso judicial, hasta la participación en el juicio.

Etapa de Registro

Es imprescindible dimensionar el problema de la victimización, establecer mapas victimológicos, perfiles y caracterización de las víctimas, a los efectos de implementar las estrategias preventivas necesarias y proponer cambios, para lo cual se deberán registrar aquellos datos que resulten relevantes a tal fin.

Para el cumplimiento de estos objetivos, ha sido desarrollado un Programa Informático denominado Luan, destinado a la formulación de estadísticas que permitan establecer perfiles victimológicos en todo el ámbito de la Provincia de Chubut. Este programa se encuentra interrelacionado con el Sistema Informático Coirón, empleado por el M.P.F.

Etapa de Análisis

El análisis de los datos estadísticos que pudiera arrojar un registro adecuado, nos proporcionaría parámetros de medición sumamente útiles en la ubicación de la población victimizada, considerando variables tales como: sexo, edad, nivel económico, escolaridad, domicilio, etc. Permitiría: determinar el índice de victimización, el tipo de victimización, obtener una comprensión general de las víctimas en cada jurisdicción, elaborar estrategias preventivas tendientes a disminuir las tasas de futuras victimizaciones, además de optimizar los recursos existentes para reparar el resultado dañoso. Identificar acciones, políticas, situaciones, leyes que necesiten modificarse o presentarse.

Etapa de Seguimiento y Evaluación

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.

Etapa de Prevención

Se realiza desde el Área Pro-Comunidad, con 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.

III. Interinstitucionalidad

Entendida como la coordinación de esfuerzos de las distintas dependencias e instituciones gubernamentales como no gubernamentales, públicas o privadas, que se integran para la atención adecuada y oportuna de la víctima, correspondiendo a los SAVD la coordinación de las acciones de colaboración y complementariedad con el objetivo de procurar un mayor y mejor apoyo en la asistencia a Víctimas. La interinstitucionalidad incluye objetivos asistenciales y preventivos.

Referencias bibliográficas

Marchiori, H. et al. (2006). "Victimología. Estudios sobre Victimización".

Marchiori, H. (2009). "La Víctima del Delito".

Página Web del Ministerio Público Fiscal de Chubut: www.mpfchubut.gov.ar

Página Web de Naciones Unidas:

www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/VictimsOfCrimeAndAbuseOfPower.aspx