

504
ok

Corte Suprema de Justicia de Tucumán



En San Miguel de Tucumán, a 26 de
Abril de dos mil veintidos, reunidos los
señores Jueces de la Excma. Corte
Suprema de Justicia que suscriben, y

VISTO:

Las Acordadas Nros.616/14 y 208/19, las actuaciones de Superintendencia
N°872/21; y

CONSIDERANDO:

Que por Acordada N° 616/14 se crea la Oficina de Asistencia a las Víctimas
de Delitos en el ámbito del Poder Judicial y se define su objetivo primario:
*"...brindar asistencia jurídica, psicológica y social primaria a todas aquellas
personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido lesiones, daños o
abusos físicos o psíquicos, padecimientos emocional o pérdida económica. Ello
como consecuencia de un delito previsto en la legislación penal vigente..."*

La Acordada N°208/19 que dispone que la Oficina de Asistencia a Víctimas
de Delito actúe bajo la órbita de la Oficina de Derechos Humanos y Justicia.

El rol estratégico de la Oficina de Asistencia a Víctimas de Delito en el
diseño institucional atento a la entrada en vigencia del Nuevo Código Procesal
Penal, en tanto la reforma se propone como objetivo dar mayor centralidad y
protagonismo a las víctimas en la resolución de los conflictos penales que los
involucra (artículos: 11, 27 inc.6, 82 subsiguientes y concordantes, Ley 8933).

Las actuaciones de Superintendencia N°872/21 mediante las que se
solicita se apruebe el *"Protocolo general de actuación de la Oficina de Asistencia
a Víctimas de Delito"* con el fin de delimitar formalmente sus atribuciones y
funciones.

Por ello, y en virtud de las facultades conferidas a la Excma. Corte por el
artículo 13 de la Ley Orgánica del Poder Judicial;

ACORDARON:

I.- **APROBAR** el *"Protocolo general de actuación de la Oficina de
Asistencia a Víctimas de Delito"* conforme documento anexo.

II.- PUBLICAR y DIFUNDIR en la página web del Poder Judicial, el Protocolo aprobado por la dispositiva precedente y la información pertinente a la atención que brinda la dependencia.

III.- COMUNICAR al Ministerio Público Fiscal y al Ministerio Pupilar y de la Defensa.

Con lo que terminó, firmándose por ante mí, doy fe.-

Daniel Leiva

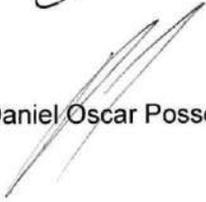
(firma digital)



Antonio Daniel Estofán



Claudia Beatriz Sbdar



Daniel Oscar Posse



Eleonora Rodríguez Campos

Ante mí:

as



María Gabriela Blanco

**Protocolo general de actuación
de la Oficina de Asistencia a
Víctimas de Delito**

2022

PRESENTACIÓN

El presente instrumento surge a partir de la investigación de antecedentes en otras provincias de la República Argentina y la evaluación del proceso de experiencias de acompañamientos realizados por la Oficina de Asistencia a Víctimas de Delitos, desde su puesta en marcha en el año 2018. Es el resultado de la observación, la reflexión y el análisis de la posición de las personas afectadas en el ámbito judicial y el circuito que atraviesan en este contexto, usualmente desconocido y abrumador para la mayoría de ellas.

La tarea de desarrollar un protocolo de actuación implica un esfuerzo por mejorar las condiciones y calidad de atención que se debe brindar a las víctimas de delitos. Procura unificar los criterios de intervención necesarios para reducir al mínimo los mecanismos de revictimización y promover la Justicia Reparadora, en atención a los derechos de las personas víctimas - directas o indirectas - y a los testigos de situaciones delictivas. El propósito de este instrumento es evitar que se produzcan mecanismos de revictimización en el acto de administración de justicia.

Si bien la situación de cada víctima-testigo es singular y requiere de un tratamiento adecuado y específico, existen aspectos generales que debemos prever para evitar incurrir en situaciones que profundicen la sensación subjetiva de vulnerabilidad que de por sí implica el hecho de enfrentarse a un proceso penal y las consecuencias del delito.

Este instrumento básico incorpora también lineamientos para la coordinación interinstitucional hacia la atención integral desde una perspectiva de derechos.

FUNDAMENTOS DE LA OFICINA

La Oficina de Asistencia a Víctimas de Delitos (en adelante OAVD) de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán fue creada por Acordada 616/14, en cumplimiento del amplio marco legal nacional e internacional al respecto, con el objetivo primario de brindar asistencia jurídica, psicológica y social a todas aquellas personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido lesiones, daños o abusos físicos o psíquicos, padecimiento emocional o pérdida económica como consecuencia de un delito previsto en la legislación penal vigente.

Mediante Acordada N°208/19 se puso en funcionamiento dicha Oficina en el ámbito de la Oficina de Derechos Humanos y Justicia.

MISIÓN

“Brindar atención integral mediante: información adecuada, contención, orientación y acompañamiento a personas que hayan sido víctimas de delitos y a sus familiares, en su tránsito por el proceso penal. El fin es el de contribuir a garantizar sus derechos frente al proceso, procurando mitigar las consecuencias del impacto del delito y evitar situaciones de revictimización, incorporando la figura de la víctima como parte activa de los mecanismos de protección de derechos y garantías en el sistema de justicia”.

VISIÓN

“Constituirse en un espacio de referencia que impulse los mecanismos adecuados para que las personas víctimas de delitos transiten el proceso penal en pleno respeto de sus derechos, con posibilidades de restauración y reparación”.

OBJETIVO DE LA OFICINA

Promover y efectivizar en un marco de acceso a la justicia y buenas prácticas institucionales, el derecho de las víctimas del delito a recibir un trato digno y respetuoso así como también la articulación de mecanismos ágiles de intervención.

FUNCIONES

Realizar las intervenciones necesarias e impulsar mecanismos para evitar la victimización secundaria y contribuir a la participación activa de la víctima en el proceso penal.

Brindar atención, asesoramiento, asistencia y acompañamiento a las víctimas de delitos y a sus familiares durante todo el proceso penal.

Prestar acompañamiento desde el equipo interdisciplinario, ofrecer información jurídica y orientación psicosocial.

Establecer mecanismos y redes de intervención hacia el interior y el exterior del Poder Judicial: coordinar con organismos que puedan ofrecer asistencia adicional o específica y generar acuerdos tendientes a articular las múltiples intervenciones que tienen lugar como consecuencia de la judicialización de este tipo de conflictos (Juzgados de Familia, Fiscalías, Defensorías Civiles, etc.).

Desarrollar recomendaciones de buenas prácticas en relación a la presencia de la víctima en el proceso penal.

Proyectar líneas de acción en relación al acceso a justicia de grupos en condiciones de vulnerabilidad.

Habilitar canales de diálogo ante la solicitud de organismos de la sociedad civil con sensibilidad en la protección de los derechos de las víctimas.

Desarrollar, en conjunto con el Centro de Especialización y Capacitación Judicial, planes de formación y capacitación para personal judicial en relación a los derechos de las víctimas y testigos.

Realizar aquella función o tarea que este Tribunal encomiende relacionada con la temática señalada.

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO. POBLACIÓN DESTINATARIA

La OAVD tiene injerencia en todos los centros judiciales de la provincia de Tucumán y aborda aquellos casos que se tramitan en las instancias de investigación, enjuiciamiento y ejecución de condena.

La población destinataria engloba a las personas víctimas y testigos de delitos penales conforme lo establece la Ley Nacional N° 27.372 de derechos y garantías de las personas víctimas de delitos.

Se considera víctima:

A la persona ofendida directamente por el delito;

Al cónyuge, conviviente, padres, hijos, hermanos, tutores o guardadores en los delitos cuyo resultado sea la muerte de la persona con la que tuvieron tal

vínculo, o si el ofendido hubiere sufrido una afectación psíquica o física que le impida ejercer sus derechos.

Se incluye la posibilidad de orientación a sectores victimizados como grupos o comunidades en cuestiones penales.

CASOS DE INTERVENCIÓN DE LA OAVD

Los casos que aborda la Oficina pueden provenir de:

i. Lo ordenado por el Art. 227 de la Ley Nro. 8933 modificada, ante declaración testimonial de niñas, niños, adolescentes o personas que padecieren una disminución de su capacidad mental o intelectual, víctimas o testigos y víctimas de delitos contra la integridad sexual.

A los fines de evitar la generación de victimización secundaria en este tipo de procesos, la OAVD tomará contacto con la víctima o testigo para explicar de qué se trata la declaración, el procedimiento que se seguirá y el tiempo que aproximadamente demorará; se usará el lenguaje adecuado a su edad y desarrollo. La Oficina informará a las partes de manera verbal o escrita el estado emocional y las eventuales características que posee, su conveniencia y condiciones en que debería realizarse (inc.5).

Podrá disponerse la prórroga o la suspensión de la declaración en cuestión cuando el estado de la víctima o testigo haga prever la ineficacia de la medida o que de ésta resultará un perjuicio para la misma (inc.6).

ii. Solicitudes de intervención de unidades jurisdiccionales o no jurisdiccionales, de instituciones gubernamentales y de la sociedad civil cuando en el transcurso del proceso penal, se detecten casos de vulnerabilidad en los que se requiera la asistencia y/o acompañamiento del equipo.

Fundamentalmente en delitos contra la integridad sexual, contra la vida y los que se enmarquen en un contexto de violencia de género. En función de la relación de la víctima con el agresor; la disponibilidad para acceder a medios de ayuda y asistencia así como el perfil psicológico, anímico, económico y social de la víctima.

iii. Solicitudes directas de las víctimas de delitos.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La actuación regulada en el presente protocolo parte de un enfoque de promoción y protección de Derechos Humanos. En su implementación se respetan los siguientes principios de actuación:

- Dignidad, trato humano y consideración frente a la situación de vulnerabilidad de la víctima. En particular se busca minimizar las molestias derivadas del procedimiento.
- Evitar la revictimización o victimización secundaria.
- Asistencia a partir de información clara, comprensible, completa y oportuna, provista desde el primer momento de contacto y que incluya derechos, facultades de intervención en el procedimiento y modalidades de protección disponibles.
- Respeto por la autonomía de la víctima. Esto implica atender a sus opiniones y visiones dentro del proceso respetando su dignidad, igualdad y libertad.
- Garantizar el acceso a la justicia de la víctima en miras a su participación en el proceso judicial haciendo efectivo el derecho a manifestar los intereses, ser oídas y aportar información.
- Acceso igualitario, no discriminación y trato personalizado.
- Abordaje interdisciplinario, especializado y de calidad.
- Integralidad de las intervenciones, considerando las diversas dimensiones de la persona, sus afectaciones y necesidades favoreciendo la rehabilitación física, psicológica y social en tanto individuo y en tanto perteneciente a un grupo o comunidad.
- Respeto por la privacidad e intimidad de la víctima y reserva de la información aportada por la misma.
- Oralidad y desformalización.

METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN GENERAL

Abordaje interdisciplinario

El abordaje será interdisciplinario dada la complejidad de las situaciones de victimización e incluirá acciones particulares de tres tipos: información jurídica, promoción e inclusión social y orientación psicológica, según se requiera. Para ello, el equipo está conformado por abogadas/os, trabajadoras/es sociales, psicólogas/os y especialidades afines.

Antecedentes del caso

Se procurará obtener los antecedentes de la situación de la víctima, para analizar la situación y el plan de trabajo. Para ello, se deberá contar con datos de

contacto, informes o documentación pre existente aportada por el órgano que deriva o bien permitir acceso a las actuaciones y/o legajo a partir de la solicitud de intervención.

Se pondrá especial atención en las declaraciones previas de la víctima, aquellas que consten en sede judicial, con el objeto de evitar la reiteración de relatos por parte de ésta. Se deberá recabar la información del estado procesal actual con relación a las denuncias ya realizadas a fin de aportar esa información adecuada.

En aquellos casos en los cuales haya intervención de un Juzgado de otro fuero vinculado, se deberá proceder a la averiguación del estado procesal, a los efectos de conocer situaciones conexas y si se encuentra vigente alguna medida de protección.

Primer contacto y entrevista con la víctima

Se considera muy importante que el operador pueda generar un ambiente que facilite la comunicación en un clima de comodidad, confianza y confidencialidad.

En el primer contacto se procurará efectuar un relevamiento inicial de la situación de la víctima a través de una escucha activa y atenta a los fines de identificar estratégicamente las distintas líneas de acción. Asimismo, en dicha comunicación el/la profesional le informará a la víctima las competencias de la Oficina, se facilitarán los horarios de atención y la asistencia que se le puede brindar como así también los datos de la OAVD a los efectos que la víctima tenga la posibilidad de comunicarse.

Se evaluará cada caso de manera particular y, atendiendo las necesidades específicas, se le ofrecerá a la persona la posibilidad de continuar la asistencia desde un espacio de acompañamiento del equipo.

Asimismo, en el primer contacto se consignarán datos generales de la víctima – dirección, teléfonos, número de legajo, entre otros datos sociodemográficos – y se relevarán las condiciones de seguridad psicofísica y la existencia de medidas de protección.

Se procurará que los sucesivos contactos con la víctima sean a través de un/a profesional que se convierta en referente.

En todos los casos en los que no se haya podido contactar a la víctima por las distintas vías antes mencionadas, o que aquella no desee recibir la asistencia ofrecida, se pondrá en conocimiento sobre dicha situación a la Fiscalía, Programa o Institución que realizó la derivación.

El/la profesional responsable del caso pactará con cada una de las víctimas entrevistas en días y horarios determinados con el objeto de evitar toda espera

innecesaria en su atención. Durante la entrevista, se deberá facilitar un encuadre que permita una escucha activa y una actitud empática, que posibilite el acercamiento entre la víctima y la/el profesional.

Las entrevistas tendrán por finalidad informar sobre los derechos que le asisten en calidad de víctima de manera clara y sencilla y las vías para hacerlos efectivos, como así también las obligaciones como testigos en el proceso. Se explicará en forma clara, detallada y en un lenguaje accesible, las distintas etapas del proceso penal y el rol que asume la víctima, como así también clarificaciones de la información que se hubiere obtenido. Se tendrán en cuenta las condiciones particulares de cada persona a los fines de facilitar el encuentro (por ejemplo, compañía de niños, estado de embarazo, discapacidad, nivel de instrucción, etc.).

Asimismo, se deberán evitar los juicios de valor y las preguntas culpabilizantes, estigmatizantes e improcedentes.

Diagnóstico situacional

El/la profesional que intervenga en el caso deberá identificar las necesidades de las víctimas a nivel individual, familiar, institucional y comunitario a los efectos de proponer líneas de acción y coordinar las intervenciones en función de las mismas. Se identificarán potencialidades que fortalezcan la confianza en los propios recursos de la víctima posibilitando la conformación y/o consolidación de sus redes. Se procurará no someter a la víctima a instancias para las cuales no se encuentre preparada dada la particular situación de vulnerabilidad en la que podría estar inmersa. De acuerdo a la evaluación que de allí surja, se podrá aportar información a los actores/instituciones intervinientes que redunde en beneficio de la víctima.

Derivación responsable

El/la profesional que entreviste a la víctima evaluará las necesidades de ésta en cuanto requiera asistencia psicológica especializada, social, jurídica, etc. Con relación a ello, procurará encontrar el servicio/institución/profesional que mejor se adecúe a la situación y que contemple sus circunstancias particulares como ser, la cercanía al domicilio, la edad, si ya se encuentra realizando algún tratamiento médico, psicológico o psiquiátrico previo, la voluntad de la propia víctima, sus posibilidades económicas para el traslado, horarios, etc.

En todos los casos en los cuales se haya procedido a realizar una derivación, se efectuará un contacto previo con la institución o el/la profesional para hacer saber de ésta y la situación por la cual se realiza la derivación. Y se elaborará el informe pertinente. Una vez realizada la derivación se procurará conocer si la víctima se contactó con la persona/institución con la cual se articuló.

Acompañamiento del caso en el marco del proceso penal

Las/los integrantes del equipo interdisciplinario deberán realizar un seguimiento de los avances del proceso penal a los efectos de monitorear que sea debidamente informada y garantizar, la eventual participación en los actos procesales a los cuales se encuentre habilitada. Deberán evaluar la pertinencia en el acompañamiento a la realización de aquellos actos procesales que requieran de una especial contención, como por ejemplo declaración testimonial, pericia, participación en audiencias, etc.

Dada a la especificidad y complejidad de la situación de victimización desde la Oficina se podrá informar, pedir información así como sugerir a otros órganos intervinientes (MPF, MPD, Poder Ejecutivo, ONGs) la consideración de adopción de distintos tipos de medidas tendientes a preservar la integridad física y psíquica de la víctima en el transcurso del proceso. Se podrá también alentar acciones coordinadas en pos de evitar duplicación de intervenciones que podrían ser revictimizantes.

En aquellos casos que se requieran medidas de protección judiciales, él/la profesional que intervenga en el caso informará a las víctimas sobre la forma de solicitarlas; las implicancias de su incumplimiento y la importancia de informar estas situaciones. En esa línea, el/la profesional que hubiere tomado conocimiento del incumplimiento de medidas cautelares deberá informar de inmediato dicha situación al órgano competente.

Finalización de la intervención. Supuestos

En aquellos casos en los que la víctima no desee la asistencia y acompañamiento que se le ofrece, se evaluará la reserva del caso, sin perjuicio de hacerle saber a la parte interesada que podrá requerir la asistencia a futuro, durante la tramitación de la denuncia.

En los supuestos en los que no se pueda tomar contacto con la víctima, se procurará requerir al organismo derivante del caso la mayor cantidad de datos personales que permitan tomar contacto.

Una vez finalizado el proceso penal o extinta la acción.

MODALIDAD DE INTERVENCIÓN SEGÚN LA INSTANCIA DEL PROCESO

Desde la etapa de instrucción hasta la eventual etapa de enjuiciamiento: el equipo se enfoca especialmente en atender a los obstáculos operativos que

hubiere en el proceso, compromete a operadores judiciales en el trato adecuado a la/s víctima/s y les advierte aquellos aspectos que deban tener en cuenta, con una mirada reparadora.

En paralelo, el equipo se encarga de facilitar el acceso a servicios institucionales o espacios socio comunitarios que permitan mitigar o re-significar el impacto que el hecho delictivo tuvo en sus vidas.

Respecto a la participación de la víctima en audiencias o declaraciones de anticipo jurisdiccional: el equipo brindará previa y posteriormente información adecuada sobre las características de esos actos y considerará la pertinencia del acompañamiento personal.

Respecto a la realización del juicio: este equipo prepara anticipadamente una entrevista especial con la/s víctima/s enfocada a reducir los niveles de ansiedad propios de este momento del proceso y las orienta en su tránsito. Entendiendo que, en muchas ocasiones, esta etapa puede ser muy reparadora para ella/s.

Concluido el proceso en las diferentes formas que prevé el Código Procesal: el equipo entrevistará a la/s víctima/s con dos fines: informar y orientar sobre la resolución arribada y derechos que le asisten, y asegurar la asistencia de las instituciones de salud o de otras competencias, en los casos que sea necesaria dicha derivación. En los casos de condena, se orientará además sobre los pasos a seguir en la etapa de ejecución.

En ningún caso las intervenciones mencionadas suplirán o reemplazarán las específicas de los otros órganos judiciales intervinientes.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

En articulación con la Dirección de Estadísticas de la Corte, se sistematizará de forma cuantitativa y cualitativa la labor realizada, generando informes que le den publicidad y sirvan de diagnóstico para evaluar futuras intervenciones en clave de mejorar los abordajes institucionales. Respetando la confidencialidad de los datos recabados.

Se elaborará material gráfico y audiovisual de difusión sobre los derechos de las víctimas tanto para informar al momento de la entrevista como para su transmisión en espacios públicos.

FORMACIÓN

Se procurará la formación continua de las/los integrantes del equipo con el objeto de profesionalizar y actualizar las intervenciones y se desarrollarán programas de formación para agentes judiciales.

BIBLIOGRAFÍA

Para la elaboración del presente protocolo se tuvieron en consideración las normas, pautas y recomendaciones que surgen de los siguientes instrumentos normativos:

Convenio Europeo sobre Indemnización a las Víctimas de Delitos Violentos, (Consejo de Europa, 1983).

Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, (ONU, 1984).

Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, Resolución 40-34 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, (ONU, 1985).

Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia Penal, (ONU, 1992).

Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos, aprobadas en la XVI Asamblea General Ordinaria de la Asociación Ibero Americana de Ministerios Públicos (2008).

Ley Nacional 27372 ley de derechos y garantías de las personas víctimas de delitos.

Ley Provincial 8933 modificada 9285 CPPT. 14

ANEXO

Información relevante - Contacto de la Oficina de Asistencia a la Víctima de Delito

CAPITAL

Calle 24 de septiembre 677 piso 6 contrafrente.

Teléfono 381-5710281.

Correos electrónicos: ofvictdelito@justucuman.gov.ar

at.victimas.csjt@gmail.com

Portal SAE 396488157581305.

CONCEPCION

Calle España 1438.

Teléfono: 3813463350 – 3813463348

MONTEROS

Calle Crisóstomo Álvarez 370

Teléfono: 3813463271

Correo electrónico para ambos Centros Judiciales: ofvictconcep.mont@gmail.com