

## **I. Primera parte**

### **I.1. INTRODUCCIÓN**

En un sistema republicano y democrático de gobierno, los servicios públicos que se brindan desde las agencias del Estado deben ser cercanos y accesibles para la ciudadanía.

Todo esfuerzo encaminado a la transparencia de las gestiones estatales, a mejorar la calidad en la prestación de servicios y a lograr la optimización del uso de los recursos asume un valor esencial que sólo puede ser fruto de una gestión responsable y comprometida.

Sobre la base de estas premisas, se crean en el territorio de la Provincia de Santa Fe los Centros de Asistencia Judicial (en adelante CAJ), primeras agencias asociadas a un nuevo paradigma de justicia penal, en el que la víctima es un sujeto relevante titular de derechos y protagonista del proceso penal.

En particular, los Centros de Asistencia Judicial tienen por objeto informar y orientar a los consultantes sobre los derechos que los asisten y las vías institucionales para hacerlos valer, promover la resolución de conflictos por medios no adversariales, brindar asistencia integral a las víctimas de delitos, y en especial, asistencia profesional para actuar en los litigios de sus causas a quienes encuadren en los parámetros de la respectiva reglamentación; todo ello con el fin de contribuir al igualitario acceso a la justicia de los habitantes de nuestra Provincia.

Como parte del diseño del dispositivo se necesitó contar con un instrumento versátil que permitiera capacitar a los profesionales que desempeñen funciones en las diversas oficinas, informar a la comunidad sobre su existencia y objetivos, como así también plasmar las pretensiones de calidad y orden en la gestión a través de pautas sencillas, claras y productivas.

Entonces se llegó a la elaboración del presente manual, que resulta ser producto del consenso motivado en el trabajo conjunto con los equipos de apoyo técnico de la Secretaría de Transformación de los Sistemas Judiciales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el personal seleccionado para comenzar a trabajar en los Centros de Asistencia Judicial, como así también – luego de la puesta en funcionamiento de los diferentes CAJ- es el resultado de la experiencia cotidiana vivenciada por los operadores y los usuarios del nuevo sistema.

Como mencionáramos, los CAJ de la Provincia de Santa Fe constituyen las primeras agencias ejecutivas destinadas a brindar servicios a la ciudadanía en el marco de las transformaciones proyectadas hacia la consolidación de un Nuevo Sistema de Justicia Penal.

Así, se ha definido como meta institucional que este organismo estatal de reconducción de conflictos interpersonales funcione según criterios no burocratizados, desarrollando herramientas novedosas, orientando los métodos de trabajo hacia el logro de objetivos por sobre la formalización de tareas rutinarias.

En ese punto, en este manual se plasma un abordaje completo de las terminalidades posibles dentro de cada línea de procedimiento, posibilitando la construcción de indicadores y resguardando el interés del ciudadano en la pronta respuesta a su consulta.

Finalmente, a raíz de las consideraciones vertidas, puede concluirse que el manual no debe ser concebido como un instrumento estático, destinado a durar en el tiempo tal cual se presenta. Más bien se espera que funcione como una plataforma de trabajo sobre la cual ir montando y desmontando prácticas conforme se estime que resulten o no funcionales a las nuevas agencias que nacerán a la luz de la transformación en curso.

## **I.2. PUNTOS DE PARTIDA**

Las bases sobre las cuáles se comenzaron a elaborar y definir las prácticas de trabajo de los CAJ pueden describirse a través de la identificación de una serie de problemáticas vinculadas al desarrollo del Nuevo Sistema de Justicia Penal, a saber:

- El Nuevo Sistema de Justicia Penal se asienta sobre un cambio de paradigma que supone reconocer en los conflictos interpersonales, esencialmente, un problema de afectación de derechos subjetivos y no un signo habilitante de intervención del poder represivo.
- Dicha concepción carece de raíces culturales en el sistema vigente, por lo que instalar prácticas funcionales a la misma implica un desafío de gran complejidad.
- El Nuevo Sistema pretende el reconocimiento de las víctimas de delitos como sujetos de derechos, para desde esa óptica quebrar la concepción tradicional de la víctima como objeto del proceso penal.
- El Nuevo Sistema de Justicia Penal busca apartarse del tradicional esquema binario de respuestas al delito: “*absolución/sobreseimiento ó condena*”. En su lugar, es esencial instalar un sistema de salidas múltiples y de respuestas tempranas, no adversariales y con el mínimo uso de violencia posible.
- La instalación efectiva de este tipo de esquemas requiere de destrezas específicas y modelos de actuación concretos y aceitados en manos de una multiplicidad de operadores que tradicionalmente no han sido tenidos en cuenta y de actores que carecen de dichas herramientas.
- La problemática concreta de las víctimas de delitos tiene características complejas, en el sentido que se encuentran involucradas cuestiones jurídicas, psicológicas, sociales, de salud y comunitarias entre otras.
- El modelo de justicia tradicional carece de la versatilidad requerida para dar respuesta a dicha complejidad. Por tanto, el cambio cultural en puerta supone atravesar transversalmente los esquemas de actuación del sistema tradicional con herramientas más sofisticadas y útiles, que permitan en definitiva el abordaje integral de los problemas sujetos a resolución.
- En el sistema de los CAJ se presenta como ineludible ofrecer a los usuarios prácticas interdisciplinarias especialmente destinadas a evitar procesos de revictimización.

- El desarrollo de modelos de acción dentro de un esquema interdisciplinario es un desafío de gran envergadura para los operadores profesionales formados en esquemas disciplinarios herméticos.
- Con el sistema de los CAJ se persigue afianzar la consolidación de modelos de resolución alternativa de conflictos penales en los que se trate de excluir la violencia como forma de respuesta.
- El nuevo sistema de juicios orales obliga a los operadores jurídicos a redefinir sus prácticas de trabajo, a fin de adecuarlas a las exigencias propias de un sistema de litigio oral fuertemente adversarial.
- Es necesario asumir como hipótesis de trabajo que los recursos con los que se cuenta para dar respuestas a las demandas de servicio del sistema siempre serán escasos en términos relativos. Ello obliga a tomar decisiones sobre la utilización prioritaria de recursos en orden a garantizar una administración racional y transparente de los mismos.
- Dentro del esquema de administración prioritaria de recursos, los casos incluidos en el sistema de los CAJ deben contar con respuestas definitivas y de calidad. Los inconvenientes y resistencias que la lógica de trabajo de los sistemas burocráticos tradicionales presente al cambio de paradigma, deben ser enfrentados con acciones estratégicas e institucionales, evitando la utilización de criterios individuales de actuación.

En definitiva, es fundamental diseñar las nuevas instituciones del Sistema de Justicia Penal bajo una lógica de organización inteligente y dinámica, acercando al ciudadano soluciones provechosas que se perciban en el corto plazo.

### **1.3. OBJETIVOS**

Los objetivos perseguidos a través de la elaboración e implementación del presente manual son:

- Entregar a los operadores, al público y a los usuarios del nuevo servicio de los CAJ el conjunto de instrucciones y normas que regulan las actividades institucionales.
- Ofrecer una herramienta útil de información que permita contar con imágenes claras acerca de cómo se ejecutan los procesos de trabajo y los respectivos controles. En particular, quiénes son los encargados y responsables de ejecutarlos y en qué tiempo deben cumplirse.
- Normalizar la ejecución de las tareas estándar dentro de la organización y al mismo tiempo generar herramientas para programar decisiones relativas a los casos que no se ajusten exactamente a las hipótesis contempladas.
- Posibilitar la capacitación de los empleados que paulatinamente se incorporen a los CAJ.
- Comunicar a los operadores del sistema mensajes claros acerca de los objetivos que se espera puedan alcanzar.
- Reducir la participación de los niveles superiores de la estructura en los casos estándar, posibilitando su intervención activa en la toma de decisiones relativas a casos de mayor complejidad y en el trabajo de fortalecimiento institucional del sistema de los CAJ.

- Agilizar las tareas de control de gestión y auditoría sobre el funcionamiento de los CAJ.

#### **I.4. CRITERIOS GENERALES DE ACTUACIÓN**

En la primera fase de implementación, ligada al cambio en el Sistema de Justicia Penal, los CAJ se ocuparán de brindar asistencia conforme sea requerida por los usuarios, de acuerdo a los siguientes criterios de actuación:

**a.- ¿Es víctima de delito o no?:** se brindará atención **sólo** a aquellas personas que hayan sido víctimas de delitos. Se entiende por tal a quien haya sido sujeto pasivo de cualquiera de los tipos penales regulados por el Código Penal o leyes penales complementarias, o a sus familiares directos, o a quien invoque una relación personal con la víctima que habilite la intervención de los profesionales del CAJ, en los casos en que dicha persona no pudiese concurrir a solicitar asistencia o hubiera fallecido.

De conformidad con el concepto establecido por la Organización de Naciones Unidas en la Resolución 40/34 de 1985 y adoptado en el artículo 9 de la Resolución Nro. 370/08 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, *“se considera “víctima” a quien invoque verosímilmente su calidad de tal, individual o colectivamente, hubiere sufrido algún daño físico, psíquico o social; lesiones físicas o mentales; sufrimiento emocional; pérdida financiera o menoscabo de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente... En la expresión víctima se incluye a los familiares o dependientes inmediatos de la víctima directa y las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización”*.

**b.- Competencia de otras reparticiones:** sin perjuicio de reconocer la importancia de las siguientes categorías de casos, no se brindará atención a los siguientes tipos de víctimas:

- **Personas privadas de libertad**
- **Personas víctimas de delitos de lesa humanidad**
- **Personas víctimas de violencia familiar**, salvo que se trate de supuestos abarcados por la justicia penal y sólo para la representación en juicio de la víctima. En estos casos se actuará según el Convenio de Cooperación con la Defensoría del Pueblo de la Provincia aprobado mediante Resolución Nro. 493/2010 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuyo procedimiento se detallará más adelante.

El criterio de exclusión radica en que en estos casos ya existen instituciones estatales y organizaciones no gubernamentales que despliegan tareas de apoyo y protección a las personas incluidas en dichas categorías. Además de ello, en el supuesto de las personas privadas de libertad, pueden producirse casos de incompatibilidad en la actuación de la oficina con determinadas víctimas y sus ofensores.

**c.- Cuestiones de conflictos de intereses. Funcionario público provincial (se atenderá por derivación):** para aquellos casos en que el imputado sea funcionario público de la órbita del estado provincial, y se trate de un delito cometido en ocasión del ejercicio de sus funciones, la Oficina procederá a realizar una recepción primaria para luego derivar su atención, si

fuere necesario, hacia un profesional independiente contratado a dichos efectos. Hasta tanto se implemente la contratación de los mencionados profesionales para asistir a este tipo de víctimas, si el denunciado/imputado es un miembro de la Policía de la Provincia, se articulará la asistencia del consultante con la Secretaría de Derechos Humanos dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe.

**d.- Escasez relativa de recursos:** los CAJ despliegan sus funciones en el marco de una demanda siempre mayor a la posibilidad de respuesta que poseen. La oferta de servicios públicos se realiza en un contexto de escasez de recursos con relación a las necesidades potenciales que requieren cobertura. Ello supone la imposibilidad material de incluir en el sistema a todos y cada uno de los casos sujetos a consideración de las Oficinas.

Así, debe direccionarse el uso de los recursos disponibles hacia aquellos objetivos que desde la Dirección Provincial se consideran políticamente prioritarios en relación a los fines para los que fuera creada.

Siempre que se tome una decisión en base a lo expuesto se garantizará transparencia y, en consecuencia, la posibilidad de un efectivo ejercicio de control ciudadano.

La problemática que acarrea la escasez de recursos se hace más notoria en relación a los de índole económica.

La experiencia de trabajo ha demostrado que entre las consecuencias no deseadas de los delitos de los cuales fueron víctimas los asistidos de los CAJ o sus familiares, se pueden enumerar entre otras, el tener que mudar de residencia trasladarse hacia otra localidad, movilizarse a la sede de los Tribunales o al CAJ.

Entonces, más allá de reconocer la posibilidad de colaboración de diferentes instituciones, el adecuado acceso a la justicia de ciertas personas que se encuentran inmersas en una particular –por lo grave- situación de vulnerabilidad, requiere soluciones rápidas y efectivas.

A tal fin en fecha 21 de Septiembre de 2010, mediante Decreto Nro. 1829/10 se creó el “Programa de Asistencia Material a Víctimas de Delitos Asistidos por los CAJ”.

En virtud de lo normado cada CAJ que funcione en el territorio de la Provincia de Santa Fe contará con un presupuesto implementado a través de una caja chica para sufragar gastos de traslados, bebida, alojamiento, entre otros, para que las víctimas puedan ejercer sus derechos en el marco del Proceso Penal.

El hecho de contar con un presupuesto mínimo obliga a tomar decisiones sobre las personas que serán incluidas en el Programa.

Nuevamente es necesario aplicar criterios restrictivos y fundados, los que serán desarrollados a lo largo de este Manual. En particular, se reserva la facultad de autorizar las erogaciones al titular de la Dirección Provincial de Acceso a la Justicia y Asistencia Judicial, a solicitud de los Trabajadores Sociales de la Oficina de Asistencia a la Víctima.

A continuación y en relación a cómo manejar la escasez relativa de recursos, se desarrollaran lineamientos que deberán aplicarse en pos de dos objetivos:

- Convertirse en una herramienta para la toma de decisiones en el marco de la direccionalidad de la oferta de servicios de los CAJ.
- Establecer una fuerte cultura institucional de rendición de cuentas.

## **I.5. CRITERIOS DE ORIENTACIÓN PRIORITARIA DE RECURSOS**

Se orientará prioritariamente los recursos de acuerdo a las siguientes pautas generales:

**a.- Situación de vulnerabilidad:** se dará prioridad a la atención requerida por personas en situación de vulnerabilidad. Se considera que se encuentran en dicha situación aquellas personas con especial predisposición a descender o no alcanzar cierto nivel mínimo de bienestar a causa de una configuración negativa de atributos que actúan contra el logro de beneficios materiales (ingresos, bienes, patrimonio) y simbólicos (status, reconocimiento y entidades compartidas).

Para identificar situaciones de vulnerabilidad deben tenerse en cuenta también problemas de carácter cultural, exclusiones vinculadas al género, etnia, edad o el delito del que es víctima (por ejemplo las víctimas de trata de personas para explotación sexual se encuentran en una particular situación de vulnerabilidad). Es decir, a diferentes factores que colocan a los involucrados en situación de desventaja social.

Siguiendo las *100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad* dictadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana reunida en la ciudad de Brasilia en el año 2008, consideramos que se encuentra *en condición de vulnerabilidad* aquella víctima del delito que tenga una relevante limitación para evitar o mitigar los daños y perjuicios derivados de la infracción penal, o de su contacto con el sistema de justicia, o para afrontar los riesgos de sufrir una nueva victimización. La vulnerabilidad puede proceder de sus propias características personales o bien de las circunstancias de la infracción penal. Destacan a estos efectos, entre otras víctimas, las personas menores de edad, las víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar, las víctimas de delitos sexuales, los adultos mayores, así como los familiares de víctimas de muerte violenta.

La Resolución Nro. 370/08 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y su modificatoria Nro. 299/09 especifican las circunstancias que originan la intervención de los profesionales del CAJ, reafirmando el objetivo de garantizar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la comunidad.

A fin de identificar las condiciones de vulnerabilidad de los asistidos, los trabajadores sociales de la institución realizan la evaluación de cada caso en particular determinando, en consecuencia, la procedencia de la intervención del abogado para representar al asistido en juicio.

No obstante, al tratarse de un concepto que escapa a estándares rígidos y que en algunos supuestos puede dar lugar a dudas, se creyó importante dar participación a la Escuela de Trabajo Social dependiente de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Rosario.

En esta línea de ideas, se dictó la Resolución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia Nro. 292/10 por la que la Escuela de

Trabajo Social se compromete a través de los recursos humanos docentes a formar un Consejo Asesor el que tendrá, entre otras, la tarea de actuar como órgano revisor en aquellos casos que a criterio de los trabajadores sociales de los CAJ den lugar a dudas respecto de la situación de vulnerabilidad en que se halle el asistido.

**b.- Gravedad del delito:** a fin de determinar la magnitud del delito se tendrán especialmente en cuenta las consecuencias que provoquen las conductas delictivas en relación a las víctimas y al tejido social. Asimismo, se considerarán factores cualitativos (intensidad de la afectación al bien jurídico tutelado e importancia del mismo) como cuantitativos (cantidad de personas afectadas, repetición de situaciones de victimización afrontadas por la misma persona o grupo de personas, etc).

**c.- Urgencia en la necesidad de intervención:** el estado de urgencia será determinado por los profesionales de los CAJ teniendo en cuenta entre otros factores: condición psicológica del usuario; razones que objetivamente puedan afectar al proceso judicial o la investigación en curso (por ejemplo, la producción o recolección de prueba de difícil realización si no se actuase con celeridad); peligro inminente de reproducción de violencia en el marco del conflicto específico (determinable por proximidad o conexión entre los implicados ya sea familiar, social, laboral o de otra índole); por la posibilidad de persistencia de una situación de violencia; por las características específicas de la historia previa del caso o por el riesgo de vida de la víctima y/o su grupo familiar.

Un supuesto particular en donde se requiere de una urgente intervención son los casos donde se presume la existencia del delito de Trata de Personas, en dicha circunstancia, de inmediato se debe coordinar la intervención con el encargado del Programa Integrando Redes de la Secretaría de Derechos Humanos.

De igual forma, es prioritaria la intervención de los profesionales del CAJ en aquellas situaciones comprendidas por el Programa de Acompañamiento y Protección a Testigos y Víctimas Vulnerables asistidas por los Centros de Asistencia Judicial regulado mediante Decreto Nro. 889/10, cuyo procedimiento a seguir se encuentra contemplado en el protocolo de actuación correspondiente.

**d.- Posibilidad de reconducción del conflicto a través de las vías alternativas al proceso penal:** se dará atención prioritaria a aquellos casos en que el conflicto originado en una conducta definible como delito pueda ser reconducido de manera satisfactoria para las partes implicadas mediante una alternativa a una respuesta punitiva.

**e.- Posibilidad de uso estratégico del litigio:** se impulsará la atención y litigación de casos que por su temática pueden resultar importantes en la definición de políticas públicas, fortaleciendo la vigencia de los principios que la organización pretende resguardar (por ejemplo, un caso en donde pueda establecer un nuevo criterio jurisprudencial en un sentido que resulte institucionalmente prioritario).

**f.- Casos contemplados en convenios inter institucionales específicos:** son supuestos cuya atención fue específicamente asumida por la

organización en virtud de convenios de cooperación establecidos con otras organizaciones, ya sea de carácter público o privado, o bien se hallan comprendidos en programas establecidos por otras organizaciones de carácter público o privado cuyo apoyo fue definido como estratégico en virtud de los objetivos institucionales de los CAJ (por ejemplo, acuerdos de cooperación con otros centros de atención de víctimas u organismos no gubernamentales involucrados en la problemática de personas víctimas de delitos, acuerdo de intervención en caso de Trata de Personas con la Secretaría de Derechos Humanos, acuerdo de cooperación con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe).

*No se brindará asistencia prioritaria en los siguientes casos:*

**a.- Intervención actual de otro organismo de manera adecuada:** si en un caso motivo de consulta por el afectado ya se encontrara interviniendo o es viable que intervenga otra organización de carácter gubernamental o no gubernamental que pueda ofrecer una respuesta de mayor calidad en relación a la problemática existente, en principio, desde los CAJ no se tomará intervención.

## **I.6. REGLAS DE EXCLUSIÓN**

**a.- Personas intoxicadas:** no se brindará ningún tipo de atención o asistencia inmediata a aquellas personas que se presenten en el CAJ en ostensible estado de intoxicación por cualquier tipo de sustancia de modo tal que no pueda expresarse de manera adecuada o vea afectada su capacidad de comprensión. Sin perjuicio de lo establecido, podrá brindarse la asistencia necesaria o derivación a otro servicio con los fines de hacer cesar la situación de crisis.

**b.- Personas violentas:** no se brindará ningún tipo de atención o asistencia inmediata a aquellas personas que desplieguen una conducta violenta, física o verbal. Sin perjuicio de lo establecido, podrá brindarse la asistencia necesaria o derivación a otro servicio con los fines de hacer cesar la situación de crisis.

**c.- Incompatibilidades (conflicto de intereses):** cuando se presente al CAJ una víctima de delitos que cualquier profesional de la repartición con motivo del desempeño independiente de su profesión atienda y/o asista al victimario, luego de aceptada la intervención del CAJ, deberá inmediatamente renunciar a la asistencia profesional del victimario.

## **I.7. ALCANCES**

El presente manual está destinado a servir como guía en los procedimientos que se detallan a continuación:

- Recepción
- Oficina de Admisión y o Derivación.
- Oficina de Asistencia a la Víctima.
- Oficina de Mediación Penal.



## II. Segunda parte: de los procesos en particular

### II. 1. PROCESO DE RECEPCIÓN

#### II. 1. a. Descripción del proceso en general:

El tratamiento integral que se pretende dar a la víctima de un delito o testigo o persona que de alguna manera se acerca a la institución en busca de una respuesta a su problema, implica asimismo que cada uno de los empleados que conforman el plantel de trabajo de los CAJ reconozcan las particularidades y brinden atención acorde a la situación.

Desde el momento que una persona entra a la institución debe encontrarse con un ambiente amigable, que invite a consultar, que haga que el ciudadano se halle a gusto pese a la difícil situación que probablemente traiga a sus espaldas.

Se aplicarán en toda su significación las garantías consagradas en los diferentes Tratados de Derechos Humanos, en especial el derecho a recibir un trato digno, la prohibición de toda forma de discriminación, debiendo recordarse en todo momento que el CAJ brinda un servicio.

Se encomienda al personal de recepción las siguientes tareas: atención primaria, registración de datos, otorgamiento de turnos, asignación de profesionales que entrevistarán a los consultantes que ingresan al CAJ, control institucional de derivaciones y confección de estadísticas.

Lo desarrollado en materia de recepción de consultantes del CAJ no obsta a que el personal de administración de la Dirección deba cumplir con las misiones y funciones específicas del cargo que revisten.

#### II. 1. b. Objetivos particulares del proceso:

- Atender con rapidez y eficacia a los consultantes que asisten al CAJ. Si una persona consulta sobre el funcionamiento del Centro, ya sea por mera curiosidad o porque algún familiar podría requerir los servicios, por regla sólo el abogado de admisión se encarga de este asesoramiento. No obstante, el personal de recepción puede brindar información sobre la función del CAJ valiéndose de los folletos institucionales. En estos supuestos no es necesario registrar los datos ni la consulta.

- Atender los llamados que ingresen al 0800 del CAJ y otorgar una respuesta adecuada.

- Registrar en el Sistema Informático del Centro de Asistencia Judicial (en adelante SICAJ) los datos personales de todos los consultantes y confeccionar, en los casos que corresponde, el legajo colgante.

- Gestionar con los profesionales de la Oficina de Admisión y/o Derivación la inmediata atención del consultante.

- Otorgar turnos de atención para los supuestos en que los consultantes no puedan esperar el tiempo necesario hasta ser recibidos por los profesionales de la Oficina que corresponda; o bien cuando por diferentes razones relacionadas con la carga de trabajo, necesidad de privacidad, entre otras, se aconseje diferir la entrevista.

- Recibir y direccionar a personas citadas por las diferentes Oficinas del CAJ.

- Suministrar a los profesionales del CAJ la documentación solicitada.
- Bajo la dirección del Coordinador General llevar adelante el control institucional de las derivaciones a las entidades que conforman la red social del CAJ a fin de auditar el funcionamiento del sistema de gestión.
- Entre el personal de recepción se debe organizar el trabajo, mientras uno atiende el teléfono otro se encarga de la atención al público y registro de las consultas efectuadas personalmente.
- El CAJ no es una unidad de operación de emergencia, la atención telefónica tiene como principal finalidad informar respecto de los días y horario de atención del Centro, invitando a la persona que llama por teléfono a presentarse personalmente en la Institución o bien otorgar turno si lo prefiere el consultante.
- El encargado de recepción advertirá a quienes se presenten sin turno previo el tiempo de espera para su atención, informando si el profesional a quien solicita está en reunión dentro o fuera de las instalaciones del CAJ; si se encuentra en audiencia en los Tribunales Provinciales y/o Federales, etc. En caso de que el profesional requerido esté reunido con otro asistido, no se lo podrá interrumpir al sólo efecto de consultar el tiempo estimado para finalizar, salvo que circunstancias extraordinarias así lo ameriten, por ejemplo: que el asistido que se presentó sin previa cita al CAJ hubiera llegado en estado de shock.
- Si una misma persona realiza más de una consulta por hechos distintos, por cada hecho se abrirá un legajo nuevo.
- Formalizar el ingreso al SICAJ y confeccionar del legajo colgante de aquellos casos en que se requiera intervención del CAJ en función del Programa de Acompañamiento y Protección a Testigos y Víctimas vulnerables asistidas por los Centros de Asistencia Judicial (Decreto Nro. 889/10).
- Los operadores del área de Recepción deben dar estricto cumplimiento al deber de “confidencialidad”.
- Dar ingreso al SICAJ de los oficios remitidos para mediación formalizando el traspaso inmediato a la Oficina de Admisión y/o Derivación.
- Elaborar estadísticas de conformidad con los lineamientos definidos por la Dirección.
- Gestionar ante el coordinador del CAJ, a pedido de los profesionales, movilidad a fin de que puedan cumplir con sus tareas.

#### II. 1. c. Criterios específicos de actuación:

##### *Políticas de Operación*

- Buen trato a los consultantes, teniendo en cuenta sus condiciones particulares (por ejemplo, compañía de niños, estado de embarazo, discapacidad, etc.)
- Debe considerarse que es el primer contacto institucional de una posible víctima de delito.
- Documentación eficiente de la información brindada por los consultantes.

#### II. 1. d. Descripción de los procedimientos en particular:

El proceso de Recepción se divide en seis procedimientos diversos:

- Procedimiento de atención en caso de primera visita al CAJ
- Procedimiento de atención en caso de cita previa
- Procedimiento de recepción y registración de oficios judiciales, expedientes administrativos y actuaciones provenientes de otras reparticiones
- Procedimiento de atención del 0800
- Procedimiento de control institucional de derivaciones externas
- Procedimiento de elaboración de estadísticas

- **Procedimiento de atención en caso de primera visita al CAJ**

Responsable:

A cargo de este procedimiento se encuentra el personal de recepción.

Actividades que se desarrollan:

Ingresa un consultante al CAJ,

1. El responsable lo saluda amablemente.
2. Se presenta con nombre y apellido, le explica que se le tomarán los datos y pregunta en forma sucinta el motivo de la consulta, sabiendo interrumpir a tiempo el relato a fin de evitar su revictimización. Cuando del relato se advierta que la materia sobre la que versa la consulta no es jurídica así se informará culminando la intervención. En caso contrario, se le hará saber al ciudadano que de inmediato será atendido por un abogado/a de la Oficina de Admisión y/o Derivación.
3. Se le entrega una impresión con un número de legajo, fecha de la consulta y profesional que lo atenderá a la brevedad.
4. Si corresponde, se le extenderá certificado de concurrencia al CAJ que figura como Formulario Anexo IV. 1. 2.

Información requerida:

Completar la información solicitada en los campos del sistema informático SICAJ en el formulario de ingreso de personas.

Trámite de la documentación:

El responsable completa el formulario de ingreso de personas y se da de alta en el SICAJ.

Tiempo de Ejecución:

Este procedimiento de trabajo debe desarrollarse en forma inmediata, en el momento en que la persona ingresa al CAJ.

Quién controla:

El coordinador del CAJ a través de informes semanales, libro de quejas, etc.

- **Procedimiento de atención en caso de cita previa**

Responsable:

A cargo de este procedimiento se encuentra el personal de recepción.

Actividades que se desarrollan:

Ingresa un consultante al CAJ,

5. Es recibido y se le pregunta si es la primera vez que visita la institución o si tiene cita previa.
6. En caso de tener cita previa, si el usuario desconoce la identidad del profesional que efectuó la cita, deberá procurarse esta información consultando en el SICAJ.
7. Se invita al consultante a tomar asiento y aguardar a que el profesional lo atienda.
8. Se informa al profesional correspondiente que ha llegado la persona citada, entregándole el legajo en soporte papel.
9. Cuando concurra por primera vez la víctima, pero tras haberse presentado un familiar requiriendo información sobre los alcances del servicio (por ejemplo cuando el/la hijo/a menor fue víctima de abuso sexual), dirigirá la consulta con el profesional que previamente asesoró al familiar.

Información requerida:

Identidad del consultante a fin de identificar el número de legajo correspondiente, profesional que efectuó la cita y hora de la misma.

Tiempo de ejecución:

Este procedimiento de trabajo debe desarrollarse en forma inmediata.

Quién controla:

El coordinador del CAJ a través de informes semanales, libro de quejas, etc.

- **Procedimiento de recepción y registración de oficios judiciales, expedientes administrativos y actuaciones provenientes de otras reparticiones**

Responsable:

A cargo de este procedimiento se encuentra el personal de recepción.

Actividades que se desarrollan:

Se recepciona un oficio judicial, expediente administrativo y/o actuaciones provenientes de otras reparticiones,

10. Es recibido y se coloca el sello fechador de la institución.

11. En el supuesto de tratarse de un oficio judicial mediante el cual se deriva un caso a mediación penal, de inmediato se registra en el SICAJ los datos del mismo entregándose el documento respectivo al profesional de la Oficina de Admisión y/o Derivación.
12. En el supuesto de tratarse de un oficio judicial mediante el cual se solicita la incorporación de una víctima y/o testigo al Programa de Acompañamiento y Protección a Testigos y Víctimas Vulnerables asistidas por los Centros de Asistencia Judicial reglado por Decreto Nro. 889/2010, se debe registrar en el SICAJ y dar inmediato aviso al Director Provincial de Acceso a la Justicia y Asistencia Judicial.
13. En el supuesto de tratarse de expedientes administrativos y/o actuaciones provenientes de otras reparticiones, de inmediato se registra en el SICAJ los datos del mismo entregándose el documento respectivo al profesional de la Oficina de Admisión y/o Derivación.
14. En el supuesto de tratarse de un oficio o cédula judicial o administrativa de una causa en trámite en el CAJ, entregarla de forma inmediata en mano al abogado que atiende el caso.

Información requerida:

Identificar los datos relevantes que se mencionan en el oficio judicial, expediente administrativo o actuaciones provenientes de otras reparticiones.

Tiempo de ejecución:

Este procedimiento de trabajo debe desarrollarse en forma inmediata.

Quién controla:

El coordinador del CAJ a través de informes semanales, libro de quejas, etc.

• **Atención de la línea 0800**

Responsable:

A cargo de este procedimiento se encuentra el personal de recepción.

Actividades que se desarrollan:

15. La persona que recibe la llamada contesta que se ha comunicado al CAJ de la ciudad correspondiente y se identifica con nombre y apellido.
16. Se solicitan datos personales del consultante a efectos de corroborar si fue o no atendido con anterioridad.
17. En caso que sea la primera consulta, se informa respecto de los días y horarios de atención, invitando a que se acerque personalmente a la institución para entrevistarse con los profesionales de la Oficina de Admisión y/o

Derivación. Asimismo en casos particulares en los que el consultante manifiesta su imposibilidad de concurrir al CAJ se derivará la llamada a un profesional de la Oficina de Admisión y/o Derivación a fin de que canalice su inquietud.

18. En caso que la consulta sea realizada por alguien que ya ha sido atendido en el CAJ, se ingresa en el SICAJ y se identifica al profesional que tiene asignado el caso. Se deja registrado en el mismo la consulta y/o comentario realizado.

Información requerida:

Identidad del consultante para poder identificar si ya fue atendido y en ese caso, el número de legajo correspondiente.

Tiempo de ejecución:

Este procedimiento de trabajo debe desarrollarse en forma inmediata.

Quién controla:

El coordinador del CAJ a través de informes semanales, libro de quejas, etc.

- **Procedimiento de control institucional de derivaciones externas**

Responsable:

A cargo de este procedimiento se encuentra el personal de recepción.

Actividades que se desarrollan:

19. Teniendo en cuenta que los profesionales de las distintas Oficinas del CAJ interactúan con otras instituciones, ya sea derivando la atención de determinados casos o bien en colaboración para el tratamiento de ciertos aspectos en particular, se conforma una red institucional cuyo coordinación es materia de control por parte del personal de recepción y bajo las directivas del Coordinador del CAJ.
20. Entre otras tareas específicas, deberá comunicarse telefónicamente con las personas responsables para que informen sobre el resultado de las derivaciones, si se están manejando criterios apropiados o si en cambio recomienda alguna modificación en el flujo de casos.
21. También deberá comunicarse con el usuario a fin consultarle sobre la satisfacción o no de la intervención de las instituciones con las cuales se coordinó la derivación.

Información requerida:

Instrucciones emanadas del Coordinador sobre la tarea de control a efectuar. En particular se deberán precisar instrucciones sobre qué casos controlar, en qué lapso y de qué manera.

Tiempo de ejecución:

Este procedimiento debe llevarse a cabo dentro del plazo que determine el Coordinador.

Quién controla:

El Coordinador del CAJ a través del registro en el SICAJ.

• **Procedimiento de confección de estadísticas**

Responsable:

A cargo de este procedimiento se encuentra el personal de recepción.

Actividades que se desarrollan:

Teniendo en cuenta la finalidad primordial de contar con información clara, precisa y desagregada que permita controlar la gestión de los CAJ y a la vez obtener la mayor cantidad de datos posibles para la toma de decisiones, se realizarán relevamientos estadísticos con frecuencia trimestral.

22. Las variables a tener en cuenta se detallan en el formulario anexo identificado como IV.1. 1.
23. A los fines previstos en el punto anterior se utilizarán las herramientas informáticas disponibles, en particular cuadros comparativos, gráficos y esquemas.
24. La información recopilada se presentará en soporte papel al Coordinador para su consideración.

Información requerida:

Registros informáticos de las diversas Oficinas del CAJ.

Tiempo de ejecución:

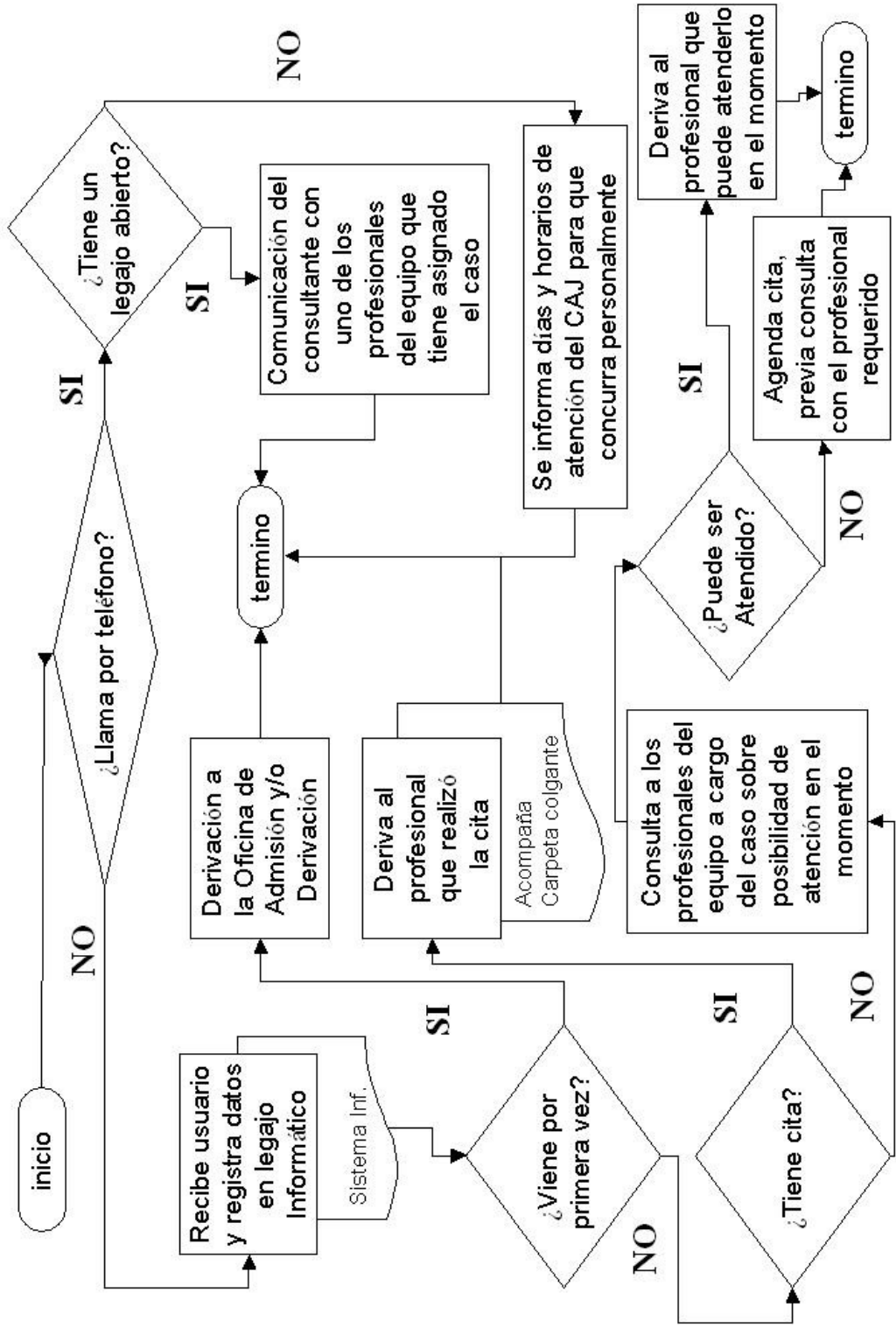
El tiempo de ejecución es variable de acuerdo a la complejidad de los medios técnicos que deban utilizarse. Durante la confección de las estadísticas la persona encargada será suplantada en sus labores habituales por sus compañeros del área.

Quien controla:

El coordinador del CAJ

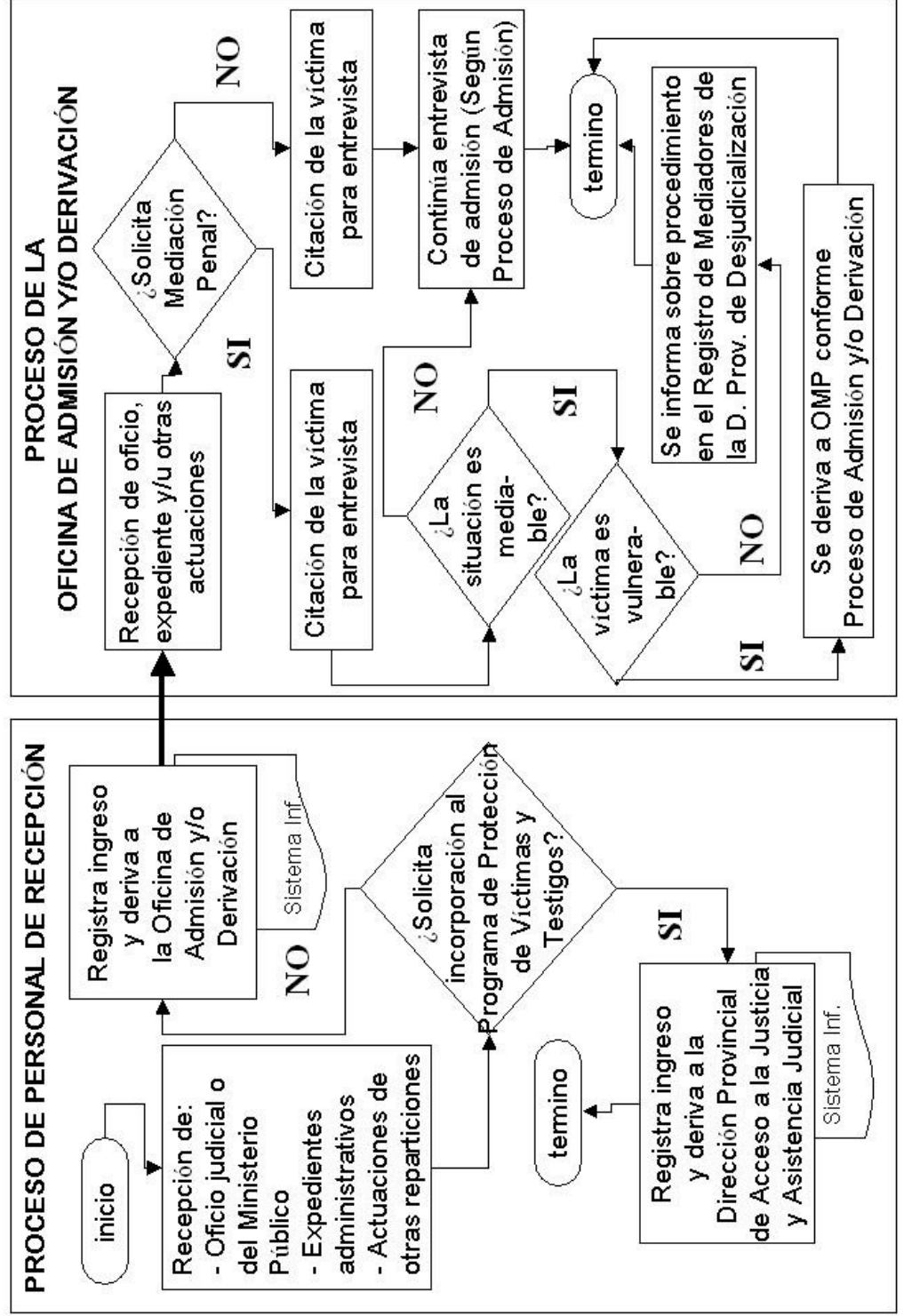
II. 1. e. Flujogramas:

**Proceso de recepción y atención telefónica de consultantes**





**Proceso de recepción, registración y tramitación de oficios judiciales, expedientes administrativos y actuaciones provenientes de otras reparticiones**



## **II. 2. PROCESO DE LA OFICINA DE ADMISIÓN Y/O DERIVACIÓN**

### **II. 2. a. *Descripción del proceso en general:***

Este es el primer y más importante dispositivo institucional previsto para el manejo del flujo de casos en la institución.

Desde la Oficina de Admisión y/o Derivación se debe tomar la decisión acerca de si el caso sujeto a análisis será admitido o no por el CAJ, en base a los criterios generales y particulares de actuación según corresponda.

El principal desafío consiste entonces en generar decisiones particulares que den cuenta de los criterios de actuación y orientación prioritaria de recursos del CAJ.

Uno de los elementos centrales en este sentido, es la identificación precisa de la pretensión manifestada por el consultante.

Desde la Oficina de Admisión y/o Derivación del CAJ las respuestas disponibles pueden clasificarse en cinco tipos:

- Admitirlo y derivarlo a la Oficina de Asistencia a la Víctima
- Admitirlo y derivarlo a la Oficina de Mediación Penal
- Admitirlo y, por el tipo de delito, asesor y acompañar a las víctimas favoreciendo el ejercicio de sus derechos desde la Oficina de Admisión y/o Derivación.

- Brindar el asesoramiento jurídico y derivarlo a otra institución integrante de la red social del CAJ.

- Brindar en el momento el asesoramiento jurídico correspondiente dando de esta manera por finalizada la intervención del CAJ.

De este modo la oficina generará una primera clasificación; por un lado, los casos en que el CAJ intervendrá al solo efecto de asesorar adecuadamente al consultante y por el otro, aquéllos en los que el CAJ llevará adelante una intervención más intensa.

En principio se manejará un criterio amplio de admisión, más allá de su ulterior derivación a otro organismo cuando en el transcurso de la intervención se adviertan motivos para así resolverlo, por ejemplo porque se trata de un asunto de violencia familiar y debe intervenir la Defensoría del Pueblo.

Asimismo se incorpora una instancia de asesoramiento y acompañamiento de víctimas de delitos que, según criterios explicados más adelante, no son atendidos en la Oficina de Asistencia a la Víctima. El objetivo de esta intervención es ayudar a los usuarios a desarrollar el catálogo de derechos previstos para las víctimas en el nuevo Código Procesal Penal.

De esta manera se pretende evitar un tipo de práctica muy instalada en los sistemas tradicionales que consiste en que, bajo el amparo de ficciones jurídicas (principio de legalidad), no se toman decisiones sobre los casos presentados por los usuarios, sometiendo a los mismos a verdaderas pruebas de resistencia y tenacidad orientadas a que la intervención de las agencias públicas involucradas en la atención de conflictos penales termine resolviéndose a través de un sistema informal de archivo, en que la lógica del trámite burocratizado atenta contra la utilización racional y transparente de los

recursos de la administración y contra la determinación de responsabilidades funcionales concretas.

II. 2. b. Objetivos particulares del proceso:

- Informar sintética y claramente al consultante acerca de los objetivos de la entrevista de admisión y sobre los datos que serán registrados, explicando debidamente los alcances del secreto profesional.

- Obtener la información necesaria para identificar con precisión las siguientes cuestiones:

1. hecho o hechos que han dado lugar a la consulta: qué, cómo, cuándo, dónde, por qué, quién, etc.
2. Información de contexto del caso: ¿se ha realizado denuncia? ¿está el caso judicializado? ¿Tiene abogado el consultante? ¿Es asistido por algún otro profesional, psicólogo, trabajador social?

- Obtener información sobre la situación socio-ambiental de la víctima.

- Identificación precisa de la pretensión de la víctima y/o del consultante.

- Cuando el consultante no sea la víctima del delito, y siempre que la misma no sea menor de edad, se le informará los alcances del servicio del CAJ y se concertará una nueva cita a fin realizar la entrevista con la víctima.

- En caso de concurrir a la entrevista la víctima con un familiar y/o persona de su confianza, si la víctima lo desea el familiar y/o persona de su confianza puede permanecer en el recinto durante la entrevista, no obstante la aclaración de que toda información relacionada con la causa solo será brindada a la víctima.

- Si corresponde, identificar información útil para determinar la viabilidad de la judicialización del caso.

- Si corresponde, identificar información útil para determinar la viabilidad para efectuar una mediación penal u otras salidas alternativas.

- Evaluar la disponibilidad de respuesta con que se cuenta en concreto para el caso.

- Administrar los criterios de orientación prioritaria de recursos conforme a los lineamientos institucionales definidos.

- Decidir acerca de la toma de intervención o no del CAJ y, en su caso, resolver qué tipo de respuesta y/o derivación corresponde realizar.

- Comunicar en términos claros y de manera oportuna la decisión resuelta sobre la intervención del CAJ.

- Cuando sea necesaria, efectuar la derivación externa correspondiente.

- Documentar la información que corresponda en el SICAJ de forma inmediata salvo imposibilidad material en cuyo caso se debe realizar en un plazo máximo de 48 hs. según se explicita en la Disposición Nro. 0019/10 de la Dirección Provincial de Acceso a la Justicia y Asistencia Judicial.

- En los supuestos en que por motivos funcionales sea necesario el uso de movilidad, con un día de anticipación a la fecha en que se deba utilizar, el profesional deberá formalizar el pedido ante el personal de recepción.

## II. 2. c. Criterios específicos de actuación:

### *Normas aplicables*

Resolución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Nro. 370/08, artículos 8 y del 13 al 19 inclusive.

### *Políticas de la operación*

- Brindar buen trato a los consultantes, teniendo en cuenta sus condiciones particulares (por ejemplo, compañía de niños, estado de embarazo, discapacidad, etc.)

- Procurar en todo momento evitar situaciones de revictimización, lo cual supone, por ejemplo: generar falsas expectativas, prometer logro de resultados, concertar citas y no acudir a las mismas, incumplir los compromisos asumidos, provocar el relato reiterado e innecesario de los hechos objeto de consulta, negarse a atender a una persona injustificadamente.

- Cuando realizada la derivación por la Recepción se advierta que se está en presencia de una víctima de delito que posiblemente será derivada a la Oficina de Asistencia a la Víctima o de Mediación Penal, se interrumpirá oportunamente la entrevista articulando la intervención de los profesionales de dichas áreas. Este procedimiento tiende a evitar situaciones de revictimización como así también generar falsas expectativas.

- Necesidad de adoptar decisiones razonables, transparentes y definitivas en el cien por ciento de los casos sometidos a análisis.

- Toda respuesta a un consultante debe ser dada en términos acordes a su condición de persona en conflicto, sea que se disponga la admisión del caso o no, esto implica: informar competencia y alcances específicos de la intervención del CAJ para el caso concreto.

- Informar en forma precisa y clara la motivación de la decisión adoptada.

- Evitar la prolongación innecesaria de la duración de las entrevistas.

## II. 2. d. Descripción de los procedimientos en particular:

El proceso de la Oficina de Admisión y/o Derivación se divide en tres procesos diversos:

- Procedimiento de trabajo en relación a oficios judiciales, expedientes administrativos y actuaciones provenientes de otras reparticiones en donde se solicite la intervención del CAJ.

- Procedimiento de entrevista con el consultante.

- Procedimiento de decisión sobre la admisión o no del caso. Posibles respuestas.

- **Procedimiento de trabajo en relación a oficios judiciales, expedientes administrativos y actuaciones provenientes de otras reparticiones en donde se solicite la intervención del CAJ.**

Responsable:

Uno de los Abogados de la Oficina de Admisión y/o Derivación asignado teniendo en cuenta la distribución equitativa de la carga de trabajo entre los integrantes de la Oficina.

Actividades que se desarrollan:

Recepciona oficios judiciales, expedientes administrativos y actuaciones provenientes de otras reparticiones en donde se solicite la intervención del CAJ,

- En el supuesto de tratarse de un oficio judicial mediante el cual se deriva un caso a mediación penal, el abogado de la Oficina de Admisión y/o Derivación realizará el análisis preliminar que consistirá en la citación de la víctima y la valoración de todo elemento de interés a fin de evaluar que se trate de un delito mediable en razón de los criterios que se exponen en este Manual con motivo de describir el “Proceso de decisión sobre la admisión o no del caso. Posibles respuestas”. Al momento de efectuar la citación deberá coordinarse la agenda con los profesionales de la Oficina de Mediación Penal a fin de articular –si corresponde- la intervención de las mediadoras, evitando un nuevo traslado de la víctima hacia el CAJ.
- En el supuesto de tratarse de expedientes administrativos y/o actuaciones provenientes de otras reparticiones en donde se solicite la intervención del CAJ, el abogado analizará la solicitud. Si se trata de un caso que en razón de la materia no es competencia del CAJ así lo asentará formalmente y le dará el curso correspondiente a la documentación. Si por el contrario es competente el CAJ, se citará al ciudadano a quien se refiere la solicitud y realizará la entrevista profesional.

Información requerida:

Oficios judiciales, expedientes administrativos y actuaciones provenientes de otras reparticiones.

Trámite de la documentación:

- Documentación en formulario único del SICAJ.
- En el supuesto de admisión del caso, impresión en papel del formulario único y confección de carpeta colgante.
- Resguardo, archivo y clasificación de Oficios judiciales, expedientes administrativos y actuaciones provenientes de otras reparticiones.

Tiempo de ejecución:

El mínimo necesario para brindar una respuesta de calidad.

- **Procedimiento de entrevista con el consultante**

Responsable:

Uno de los Abogados de la Oficina de Admisión y/o Derivación asignado teniendo en cuenta la distribución equitativa de la carga de trabajo entre los integrantes de la Oficina.

Actividades que se desarrollan:

Ingresa un consultante proveniente de recepción,

- El profesional responsable hace pasar al consultante a su oficina.
- El profesional se presenta y lo atiende amablemente.
- Se le explican sintética y claramente los alcances de la entrevista y las reglas de confidencialidad aplicables.
- Se da comienzo a la entrevista con el objeto de obtener la siguiente información en el orden que sigue:
  - a. Motivo de la consulta.
  - b. Pretensión del consultante.
  - c. Descripción circunstanciada del hecho que motiva la consulta.
  - d. A fin de evaluar el grado de vulnerabilidad del consultante, y cuando de la entrevista no surja claramente la situación de vulnerabilidad del mismo, se realizarán las preguntas que se detallan en el formulario anexo identificado como *IV. 1. 3*. Si aún persisten las dudas se solicitará la intervención de los trabajadores sociales. Cuando el consultante sea renuente a brindar detalles respecto de su situación socio-económica, y en principio el caso sería admitido por el CAJ, será necesario suscribir por parte del asistido Declaración Jurada de situación socio-económica, formulario anexo *IV. 1. 4*. Asimismo, se podrá solicitar a los trabajadores sociales que realicen una visita al domicilio o que consulten al Consejo Asesor dependiente de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Rosario conforme Resolución Nro. 292/10.
  - e. Información relevante para identificar la viabilidad probatoria del caso.
  - f. Demás datos requeridos en el formulario del SICAJ, solicitando a la víctima dirección y teléfono alternativo.
  - g. Para los casos en que los consultantes se encuentran en situación de crisis subjetiva se podrá solicitar la intervención de un profesional psicólogo de la OAV. Asimismo podrán solicitar dicha intervención a fin de resolver una derivación externa del caso.

Información requerida:

Datos ingresados por los empleados de recepción en el SICAJ.

Trámite de la documentación:

- Documentación en formulario único del SICAJ.
- En el supuesto de admisión del caso, impresión en papel del formulario único y confección de carpeta colgante.
- Resguardo, archivo y clasificación de documentos provistos por el consultante y registro detallado en SICAJ.
- A solicitud del consultante, emitir certificado de concurrencia al CAJ.

Tiempo de ejecución:

Tiempo de espera: en lo posible atención inmediata.

Tiempo de la entrevista: el mínimo necesario para brindar una respuesta de calidad.

- **Procedimiento de decisión sobre la admisión o no del caso.**  
**Posibles respuestas**

Responsable:

El abogado de la Oficina de Admisión y/o Derivación que realiza la entrevista.

Actividades que se desarrollan:

● Sobre la base de la información suministrada por el consultante en el transcurso de la entrevista, el profesional evaluará si se trata de una víctima de delito, y en su caso, determinará las posibles respuestas.

● Si de acuerdo a los *Criterios generales de actuación* y de *Orientación prioritaria de recursos*, correspondiera la intervención de otro ente público o privado, el profesional así deberá comunicarlo, explicitando los motivos justificantes e informando cuál es la entidad competente para su atención. En esta hipótesis, se gestionará el turno correspondiente, pudiendo entregarle al usuario un formulario de derivación que figura como anexo IV. 1. 5. Se registra dicha operación en el SICAJ, en el ítem “respuestas” debiendo controlarse la efectividad de la derivación.

● Se decide trabajar el caso desde la Oficina de Admisión y/o Derivación procederá en los supuestos en que el consultante es una víctima vulnerable de un delito que según este manual no corresponde ser derivado a la Oficina de Asistencia a la Víctima. En estos supuestos la tarea que se debe realizar consiste en asesorar, suministrar información de la causa judicial o sumario prevencional, acompañar a realizar denuncias, declaraciones y/o a entrevistas con fiscales y jueces, hacer presentaciones por escrito en el Juzgado y/o Fiscalía, etc.

● Se decide derivar el caso a la Oficina de Asistencia a la Víctima si el consultante se encuentra en condiciones de vulnerabilidad según los criterios que establece la Resolución Nro. 299/09 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y siempre que la consulta verse sobre los delitos de homicidio doloso, tentativa de homicidio doloso, trata de persona con fines de explotación sexual o laboral y abusos sexuales graves o cuando del relato de los hechos

surja que se trata de delitos especialmente graves o que provoquen un significativo impacto social.

●Se decide derivar el caso a la Oficina de Mediación Penal si del relato de los hechos se advierte la existencia de uno de los delitos que el Código Procesal Penal habilita, en caso de acuerdo entre las partes, a aplicar un criterio de oportunidad (delitos culposos, lesiones leves, amenazas y/o violación de domicilio, hechos delictivos con contenido patrimonial cometidos sin violencia física o intimidación sobre las personas). Asimismo, cuando a criterio de los profesionales de la Oficina de Admisión y/o Derivación se advierta la voluntariedad por parte del consultante para resolver de un modo alternativo el conflicto, independientemente del efecto que surta dicho acuerdo en la causa judicial. Nunca se derivará a mediación penal un conflicto que configure hechos de violencia familiar.

●En los supuestos en los que se decida seguir atendiendo el caso desde la Oficina de Admisión y/o Derivación, Oficina de Atención a la Víctima u Oficina de Mediación Penal, deberá el abogado que realizó la entrevista formar el legajo colgante.

●Si el responsable de admisión resolviese que debe dar intervención a otra de las Oficinas del CAJ, se operará de la siguiente manera:

a.- Se convoca a los profesionales de la oficina correspondiente (Oficina de Asistencia a la Víctima u Oficina de Mediación Penal), a fin de que continúen con la entrevista, evitando la revictimización del consultante.

b.- Sin perjuicio de las políticas de actuación específicas de cada una de las oficinas convocadas, sobre todo en relación a la interdisciplinariedad, en el supuesto de detectarse algún indicador que redunde en la prioritaria atención de algún profesional de la Oficina de Asistencia a la Víctima deberá comunicarse esta circunstancia y asignar según corresponda a un trabajador social, psicólogo o abogado.

c.- Cuando por motivos relacionados a la carga de trabajo no pueda desarrollarse de manera inmediata la entrevista con los integrantes de la Oficina a la que se derivó el caso, y en tanto el asistido no esté atravesando por ninguno de los indicadores enunciados en el punto d, se fijará cita.

d.- ¿Cómo identificar si el consultante está psicológicamente afectado? Indicadores a tener en cuenta respecto del comportamiento de la persona entrevistada:

- Dificultad para relatar lo sucedido.
- El relato se interrumpe en un tema específico o frente a una pregunta determinada.
- Voz temblorosa o temblor corporal.
- Tono de voz bajo.
- Llanto.
- Manifestaciones gestuales o relato verbal que reflejen miedo o susto.
- Refiere explícitamente que está angustiado.
- Tiene pesadillas recurrentes.
- No sale de su casa desde que fue víctima.



- Está en estado de alerta, mirando a su entorno todo el tiempo.
- Tiene dificultades para dormir.

Información requerida:

Relato de los hechos o documentación que acompañe el consultante.  
Base de datos de la red social.

Trámite de la documentación:

- En el supuesto de admisión del caso, impresión en papel del formulario único y confección de carpeta colgante.
- Resguardo, archivo y clasificación de documentos provistos por el consultante y registro detallado en SICAJ.
- Entrega del formulario de derivación.
- Entrega de folleto informativo.

Tiempo de ejecución:

Tiempo de la entrevista: el mínimo necesario para brindar una respuesta de calidad.

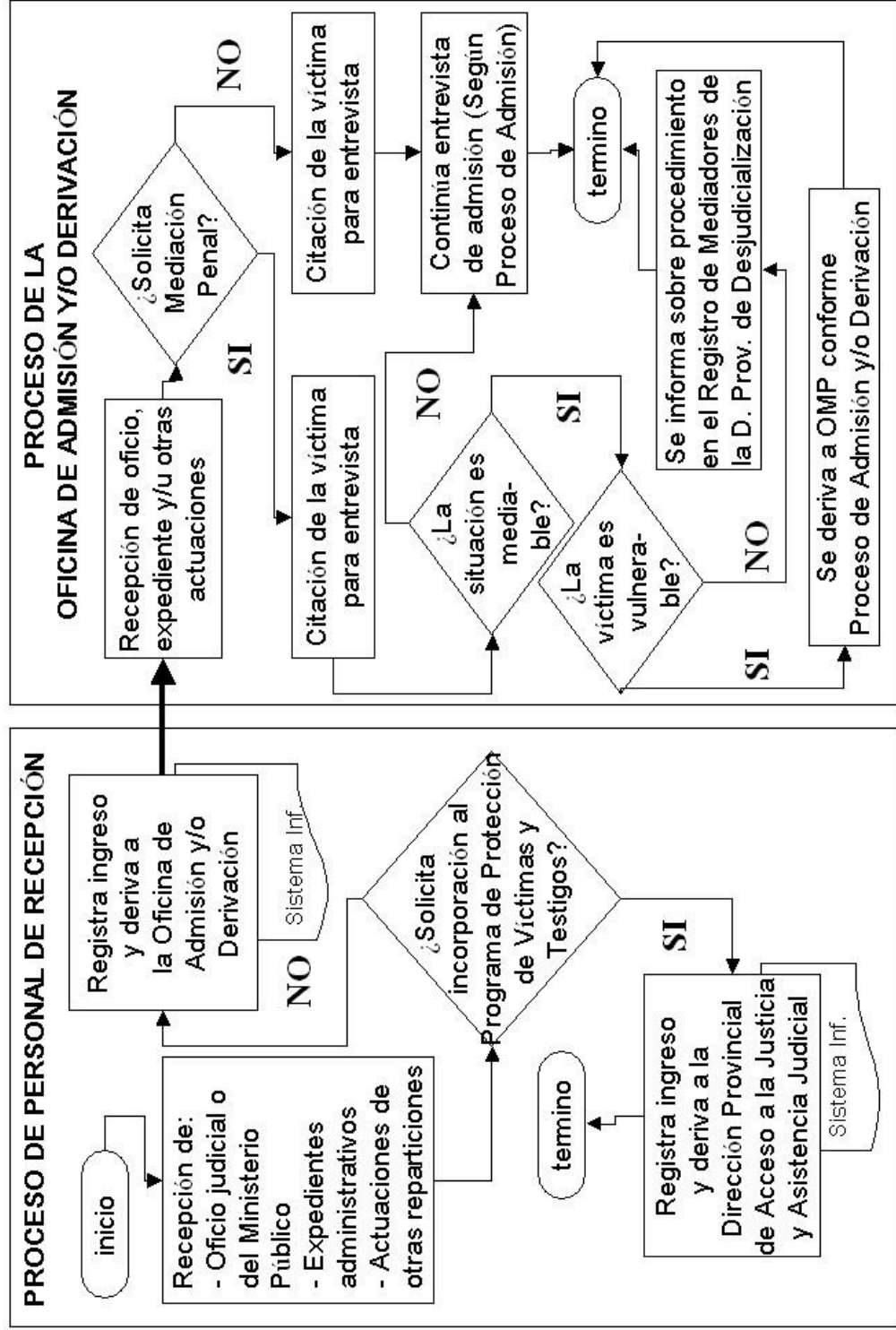
Quien controla:

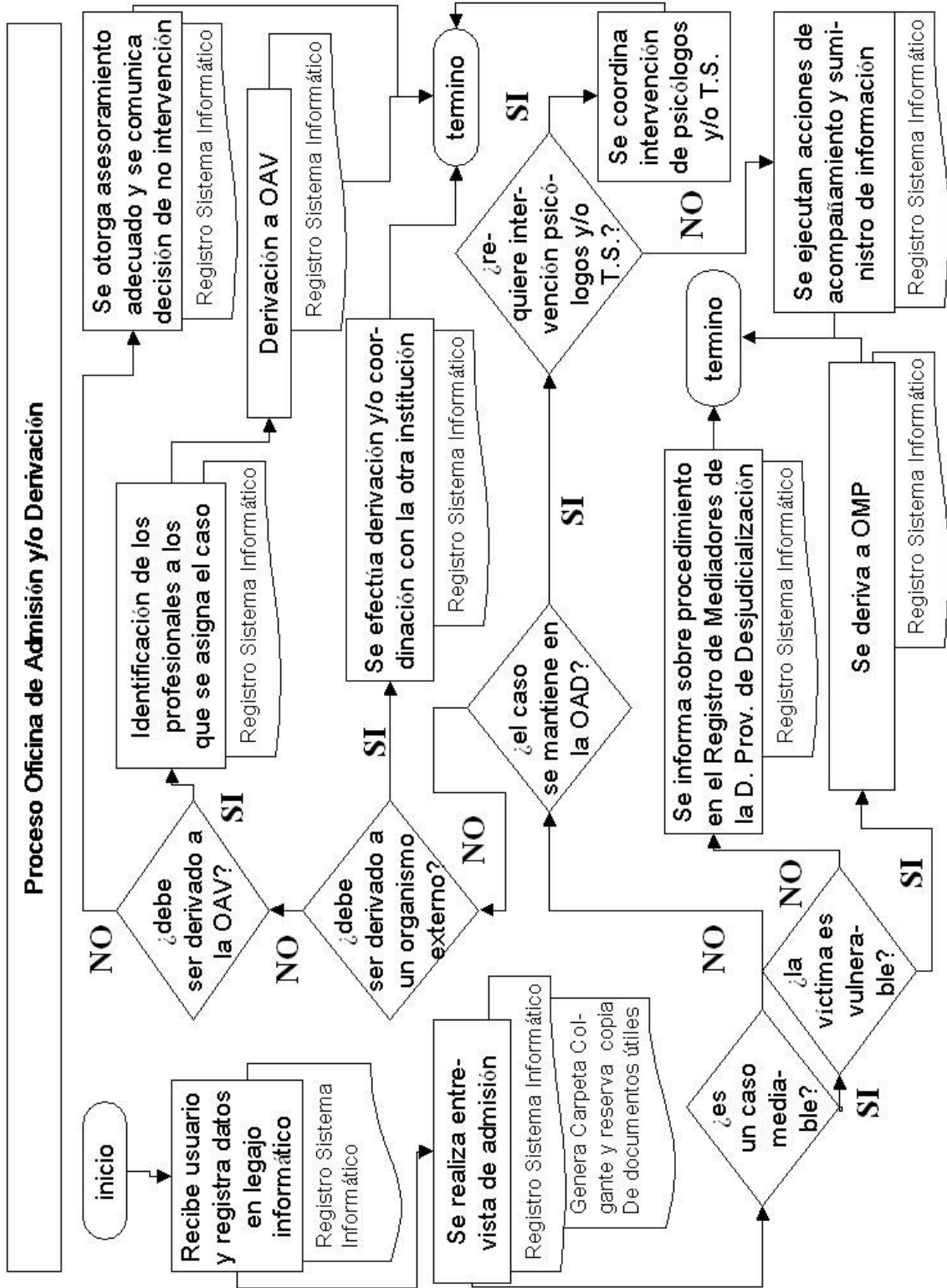
El coordinador del CAJ a través de informes semanales, libro de quejas, etc.

Los profesionales de la Oficina de Asistencia a la Víctima y de la Oficina de Mediación Penal.

II. 2. e. Flujogramas:

**Proceso de recepción, registración y tramitación de oficios judiciales, expedientes administrativos y actuaciones provenientes de otras reparticiones**





## **II. 3. PROCESO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA**

### **II. 3. a. Descripción del proceso en general:**

La intervención de la Oficina de Asistencia a la Víctima tiene por objeto brindar asistencia de calidad a los usuarios admitidos y derivados desde la O de Admisión y/o Derivación, conforme a los criterios de orientación prioritaria de recursos.

Se pretende cubrir ese abordaje integral a través de trabajos interdisciplinarios que involucran acciones particulares de tres tipos: asistencia jurídica, asistencia social y asistencia psicológica.

Si bien el carácter integral de las prestaciones no necesariamente redundará en acciones actuales en cada uno de los campos abarcados por el programa del CAJ, en todos los casos se conformará un equipo interdisciplinario.

Significa que sobre un necesario sustrato jurídico –que si bien debe ser actual, puede implicar acciones presentes o futuras de conformidad con la línea de trabajo a diseñar-, se reconocerán las diversas aristas del conflicto elaborando una estrategia de intervención acorde al diagnóstico profesional y que podrá incluir intervenciones actuales en sólo una de las áreas de trabajo (psicológica, social o jurídica) o en más de una. Como se dijera, siempre y en todos los casos la respuesta será producto de la labor interdisciplinaria.

Los grupos de trabajo se conformarán en función de la disponibilidad y carga de trabajo de los profesionales, por lo que su integración variará en cada caso.

Cuando el motivo de la consulta pueda relacionarse con el delito de Trata de Personas, deberá articularse la intervención con la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, en virtud de lo establecido en el Decreto. Nro. 1421/09 que crea el Programa Integrando Redes.

En aquellas hipótesis en que la intervención de la Oficina de Atención a la Víctima se de en el marco del Programa de Acompañamiento y Protección a Testigos y Víctimas Vulnerables asistidos por los Centros de Asistencia Judicial (Decreto Nro. 889/10), se procederá de acuerdo al protocolo establecido para estos supuestos.

Asimismo desde la Oficina de Atención a la Víctima deberán trabajarse los casos que hayan sido derivados desde la Defensoría del Pueblo, coordinando con los profesionales de dicha repartición cuando la intervención del CAJ sea únicamente a fin de representar jurídicamente en el juicio a la víctima (Resolución Nro. 493/10 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos).

De acuerdo a lo descripto, tras conformar el equipo interdisciplinario disponible para cada caso y que se encargará de la entrevista inicial, se elaborará la estrategia de acción. En esa instancia se pueden identificar tres líneas de subprocedimientos que para nada perjudican la versatilidad para combinarse o cesar, si ello es conveniente. Dichos subprocedimientos de la

Oficina de Atención a la Víctima consisten en procesos de trabajo llevados adelante por los abogados de víctimas, los psicólogos o los trabajadores sociales.

El criterio rector para determinar el accionar de los profesionales del CAJ es el aludido sustrato jurídico, es decir la existencia actual o inminente de un curso de acción judicial motivado por el carácter de víctima del consultante o algún miembro de su grupo familiar directo. Entonces, sólo en la medida que subsista esa condición se desarrollará la asistencia interdisciplinaria.

Los equipos interdisciplinarios asistirán a la víctima, en principio, hasta la finalización de la causa judicial, salvo circunstancias que ameriten la revisión de la continuidad de la intervención, como por ejemplo: inasistencias injustificadas de la víctima a audiencias judiciales o entrevistas en el CAJ, conflicto de intereses, hechos que revelen el desinterés de la víctima en la prosecución de la causa judicial, etc.

Durante cada uno de los estadios por los que transita el proceso penal, la víctima deberá contar con suficiente respaldo desde los CAJ. Así se propone que se adopten medidas de preparación de los testigos, acompañamiento en todas las instancias, en particular en el momento del juicio oral, propiciando que la víctima cuente con recursos para manejar la situación, sobrellevar el conflicto, y satisfacer sus expectativas, para lo cual deberá ejecutarse un trabajo pormenorizado ofreciendo una visión integral y construyendo junto con la persona asistida todas las alternativas posibles.

#### II. 3. b. Objetivos particulares del proceso:

- Identificar con precisión la problemática específica del caso desde cada una de las disciplinas involucradas.

- Brindar respuestas integrales para cada caso.

- Administrar eficientemente los recursos propios de la Oficina, logrando un equilibrio razonable entre la necesidad de cobertura integral y las posibilidades materiales del CAJ.

- Evitar situaciones de revictimización.

- A través de los profesionales del CAJ o de la derivación a otro organismo, brindar contención psicológica a la víctima en crisis a consecuencia del delito.

- A través de los profesionales del CAJ o de la derivación a otro organismo, brindar asistencia social a la víctima y/o su familia según las posibilidades y los recursos disponibles, y en tanto la asistencia requerida guarde directa relación con los perjuicios sufridos como consecuencia del delito en cuestión.

- A través de los profesionales del CAJ brindar asistencia jurídica asesorando, orientando, representando o patrocinando a la víctima de un delito. Dichas intervenciones pueden ser desde el simple consejo legal hasta el patrocinio letrado para que la víctima se constituya como querellante en el proceso penal, teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad de la misma y según se estime pertinente.

- Coordinar en la medida que corresponda, las acciones que se desarrollen en el marco del proceso penal con el Ministerio Público de la

Acusación, promoviendo el diálogo y teniendo siempre en miras el interés de la víctima.

- El equipo interdisciplinario deberá desarrollar acciones destinadas a ayudar a las víctimas asistidas por el CAJ para enfrentar de la mejor manera posible la comunicación de las decisiones que se vayan tomando en el marco del proceso judicial y minimizar el impacto negativo de las mismas y de la declaración en juicio y/o la toma de decisiones jurídicas relevante (libertad del imputado, salidas transitorias, juicios abreviados, condiciones para suspensiones condicionales, asistencia y/o declaración en juicio oral, etc.)

- En los supuestos en que por motivos funcionales sea necesario el uso de movilidad, con un día de anticipación a la fecha en que se deba utilizar, el profesional deberá formalizar el pedido ante el personal de recepción.

## II. 2. c. Criterios específicos de actuación:

### *Normas aplicables:*

Decreto Nro. 1326/08 arts. 6 a 10; Resolución Nro. 370/08 arts. 9, 20 al 31; Resolución Nro. 299/09 art. 1; Decreto Nro. 1421/09, Decreto Nro. 2499/09, Decreto Nro. 535/10; Resolución Nro. 493/10.

### *Políticas de operación:*

- Buen trato a las víctimas y a sus familiares, teniendo en cuenta sus condiciones particulares de vulnerabilidad.

- Procurar en todo momento evitar situaciones de revictimización, lo cual supone, por ejemplo: generar falsas expectativas, prometer logro de resultados, concertar citas y no acudir a las mismas, incumplimiento de los compromisos asumidos, provocar el relato reiterado e innecesario de los hechos objeto de consulta, negarse a atender a una persona injustificadamente.

- Mantener informada a la víctima y/o a sus familiares de manera clara y precisa sobre las decisiones adoptadas o a adoptarse en el transcurso de la intervención. La información sobre el desarrollo del trámite judicial de la causa sólo será brindada a la víctima o a sus familiares en caso de que la misma sea menor de edad y siempre que no haya conflicto de intereses entre éstos con el resultado de la causa (por ejemplo, en caso de abuso sexual de un menor donde se encuentre imputado el padre y/o pareja de la mamá).

- Promover la resolución o reconducción de los conflictos a través de las vías menos violentas disponibles.

- Promover la desburocratización de los procedimientos en cada una de las disciplinas.

- Evitar la fragmentación del trabajo de la Oficina de Atención a la Víctima en compartimentos estancos, desarrollando canales de comunicación permanentes.

### II. 3. d. Descripción de los procedimientos en particular:

La estrategia de intervención interdisciplinaria podrá implicar la intervención prioritaria en algún área en especial. Asimismo, cada uno de los profesionales del equipo deberá, de acuerdo a su especialidad, focalizar en ciertos puntos sobre los cuales versará su trabajo en el caso, por lo que el proceso de la OAV se divide en tres procedimientos diversos de acuerdo a cada una de las áreas en las que se desarrolla la atención del usuario:

- Procedimiento de Atención en el área jurídica
- Procedimiento de Atención en el área psicológica
- Procedimiento de Atención en el área social

#### ● **Procedimiento de Atención en el área jurídica**

##### Principios generales que rigen la intervención del área jurídica:

● Los abogados de la Oficina de Atención a la Víctima deben actuar de manera tal de lograr establecer una relación de confianza profesional con la víctima y/o sus familiares.

● Resulta fundamental efectuar una correcta prognosis de la viabilidad jurídica del caso con el fin de dar una respuesta definitiva a la víctima y/o sus familiares cuanto antes evitando de esta manera el dispendio innecesario de recursos.

● En ningún caso debe partirse de la premisa que la constitución como querellante en una causa penal es el mejor servicio que puede prestar el CAJ a través del área jurídica.

● Deberán priorizarse las alternativas procesales al juicio establecidas en la Código Procesal Penal, teniendo siempre en consideración la voluntad de la víctima.

● En los procesos de mediación penal brindar el asesoramiento jurídico previo a las víctimas vulnerables y realizar las demás acciones jurídicas necesarias a fin de que los acuerdos arribados en el ámbito de la mediación surtan sus efectos en la causa judicial.

##### Responsable:

El abogado de la OAV al que se le haya asignado el caso.

##### Actividades que se desarrollan:

###### **Primera entrevista. Rol del abogado de víctima:**

-El profesional se presenta y recibe amablemente a la víctima y/o a sus familiares.

-Le son explicados los alcances y objetivos de la primer entrevista.

-Se da inicio a la entrevista con el objeto de obtener la siguiente información en el orden que sigue:

1. Precisiones sobre las cuestiones de hecho, y de prueba y, en su caso, sobre el estado procesal de la causa evitando la repetición del relato.

2. Si cuenta con documentación relevante para la causa.

3. Precisiones sobre la pretensión de la víctima respecto del proceso penal y sus consecuencias.

4. Si corresponde, información para evaluar la viabilidad de la resolución del conflicto a través de salidas alternativas al proceso penal (suspensión del proceso a prueba, juicio abreviado, etc.)

-Se toma una decisión acerca de los pasos a seguir conforme a la información disponible, integrando en la construcción de la respuesta el análisis conjunto del resto de las áreas intervinientes, de modo de conjugar expectativas y alternativas jurídicas con características y necesidades psicosociales del usuario. Las alternativas son:

- No continuar con la asistencia jurídica del caso.
- Establecer qué información es necesaria para tomar decisiones.
- Definir la estrategia a seguir en el caso concreto.

-Se le comunica a la víctima la decisión tomada de manera clara y sencilla, explicando los motivos que la fundan.

-Si fuera necesario y oportuno de acuerdo al plan de intervención jurídico, se acuerda una nueva entrevista fijando fecha y hora de la misma.

-Se le brinda a la víctima y/o familiares la información para que tome contacto con el CAJ en caso de ser necesario.

-Se documenta el procedimiento en el SICAJ en forma inmediata salvo imposibilidad material en cuyo caso se debe realizar en un plazo máximo de 48 hs. según se explicita en la Disposición Nro. 0019/10 de la Dirección Provincial de Acceso a la Justicia y Asistencia Judicial.

#### **Prosecución del caso:**

-Se procura definir y acordar con la víctima, de la manera más pronta posible, una estrategia para el caso y los objetivos de la misma.

-Definida la estrategia procesal, se arbitran los medios más adecuados para obtener los objetivos establecidos. Las acciones que pueden realizar los abogados serán, entre otras:

- a. Redacción y presentación de querrela.
- b. Actualización de los antecedentes del caso.
- c. Solicitud de diligencias.
- d. Coordinaciones con la Fiscalía. Se pretende resguardar los intereses de la víctima, evitando una duplicidad de cursos de acción.
- e. Comparecencia a las audiencias.
- f. Evaluación y definición de salida alternativa.
- g. Recolección de evidencia probatoria. Teniendo en cuenta la estrategia desarrollada por el equipo interdisciplinario se podrán grabar las entrevistas, sacar fotos a la víctima y/o a su morada o lugar donde ocurrió el hecho. A tal fin, previamente, deberá suscribir los formularios



Anexos IV. 1. 6., IV. 1. 7. y IV. 1. 8. respectivamente.

-En el supuesto de decidirse la constitución como querellante en la causa penal:

- a. La víctima debe otorgar Poder Especial (Anexo IV. 1. 9.) para que el abogado del CAJ la represente. En el supuesto de tratarse de una causa que verse sobre hechos de trata de personas, por tramitar ante los Tribunales Penales Federales, el Poder se debe realizar mediante escritura pública en la que intervendrá el Escribano de Gobierno tal como lo establece el Decreto 2499/09 y su modificatoria 535/10.
- b. La víctima debe firmar el formulario de consentimiento informado para la constitución de querellante que figura en el Anexo IV. 1. 10.
- c. El abogado, en la primer presentación que realiza en la causa judicial debe acompañar copia de la Resolución Nro. 177/09, en virtud de la cual se aprueba el convenio entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y las Caja Forense de la Circunscripción 1 y 2 mediante el cual se establece el régimen aplicable en materia de aportes a dicha Caja de los abogados que intervengan en los asuntos de la Dirección Provincial de Acceso a la Justicia y Asistencia Judicial.

-Se acuerdan tantas entrevistas como sean necesarias, evitando el desgaste innecesario de tiempo y de recursos de las víctimas y del CAJ.

**Cierre de la intervención:**

-En todos los supuestos en que a criterio del equipo interdisciplinario no sea posible continuar con la asistencia o por voluntad manifiesta del asistido en tal sentido, corresponde poner fin a la intervención, debiendo realizarse una reunión al efecto y labrarse el acta que figura como formulario Anexo IV.1. 12.

-Para los supuestos en que como estrategia jurídica se hubiese decidido la prosecución judicial la causa, cualquier respuesta a la que se arribe (suspensión de proceso a prueba, juicio abreviado, sobreseimiento, sentencia absolutoria o condenatoria), deberá ser adecuadamente transmitida a la víctima.

-Se deberá llevar a cabo una entrevista con la víctima a fin de comunicarle el contenido de la resolución o sentencia a que se hubiese arribado, explicando las consecuencias, dando cuenta del trabajo realizado por el equipo interdisciplinario y formulando observaciones que le permitan visualizar en qué medida se satisficieron sus expectativas iniciales.

-Tras esta instancia, resta al abogado de víctima controlar el cumplimiento de la sentencia o acuerdo al que se halla arribado.

Información requerida:

Datos ingresados por la Oficina de Admisión y/o Derivación en el SICAJ.  
Documentación acompañada por la víctima.

Trámite de documentación:

- Compilación de material del caso en carpeta colgante.
- De ser necesario, archivo de fotocopias del sumario.
- Resguardo de evidencia física y/o documental.

Tiempo de ejecución:

Tiempo de la entrevista: el mínimo necesario para brindar una respuesta de calidad.

Quién controla:

El coordinador del CAJ, a través de los siguientes medios:

- Entrevista con los abogados de la Oficina de Atención a la Víctima.
- Reuniones semanales con los informes de los casos y sus respectivos seguimientos.
- Libro de quejas.
- Entrevistas testigos con las víctimas

- **Procedimiento de atención en el área psicológica**

Principios generales que rigen la intervención del área psicológica:

- Proporcionar apoyo psicológico a instancia del abogado de la Oficina de Admisión y/o Derivación ante situaciones de descompensación del consultante que por su magnitud y riesgo requieran acciones inmediatas.

- Evaluar las ventajas y desventajas de la intervención, realizando un diagnóstico que tenga en cuenta los tiempos de la víctima, procurando no someterla a instancias jurídicas, sociales y psicológicas cuando aún no esté preparada ni dispuesta.

- La apuesta de la intervención psicológica es ofrecer escucha, contención y acompañamiento para luego poder reconocer la dificultad, que el sujeto pueda implicarse en lo que le pasa y superar así la crisis para lograr un nuevo equilibrio que no será sin conflictos -ya que es constitutivo del ser humano-, pero que brindará mejores capacidades futuras en la resolución de los mismos.

- La asistencia psicológica debe limitarse a cubrir las necesidades de intervención en la situación de crisis vivenciada por la víctima y a acompañarla durante cada instancia del proceso penal, teniendo en cuenta las características de las diferentes etapas del mismo y de acuerdo a un plan establecido.

- En casos en los que sea recomendable un tratamiento prolongado, se coordinará dicha asistencia a través de una institución externa.

- Participar en la difusión de los servicios del CAJ a los fines de posibilitar la construcción de la red interinstitucional.

●A solicitud de la Oficina de Mediación Penal, prestar servicios en las reuniones preliminares y/o conjuntas a fin de asistir psicológicamente a las partes.

Responsable:

Uno de los Psicólogos de la Oficina de Atención a la Víctima.

Actividades que desarrollan:

**Primera entrevista. Rol del psicólogo:**

-En el primer encuentro con la víctima el psicólogo deberá recoger información, conocer sus expectativas, ofrecer contención, evaluar la presencia de factores de riesgo y pautar una sesión privada.

-Generar un ámbito propicio para la asistencia y el contacto con la víctima y/o su familia. Asimismo debe invitar al consultante a hablar. Estar atento a hechos y sentimientos. Proporcionar “control de calma” a una situación intensa.

-Examinar las soluciones posibles. Preguntar a la víctima lo que ha intentado, explorar lo que puede/pudo hacer hasta ahora. Proponer otras alternativas, nueva conducta de la víctima, redefinición del problema (ayuda externa).

-Identificar una o más soluciones a necesidades inmediatas y mediatas.

**Prosecución del caso:**

-En las sesiones individuales que se desarrollen, el psicólogo deberá evaluar a la víctima a fin de conocer su estado psicológico, la presencia de elementos estructurales, recursos disponibles, y necesidades de tratamiento.

-Generar una estrategia de acción que deberá tener en cuenta las evaluaciones practicadas por el resto del equipo interdisciplinario.

-El psicólogo debe procurar evitar la victimización secundaria con motivo del desarrollo del proceso judicial, brindándole contención y apoyo para la participación en el mismo, especialmente antes de la realización de alguna audiencia o medida de prueba en la que deba estar en contacto con el presunto victimario.

-En caso de ordenarse en la causa judicial pericial psicológica, el/la psicólogo/a podrá constituirse como perito de parte de la víctima.

-Elaborar informes a petición del Poder Judicial y/o del Ministerio Público de la Acusación, en virtud de las presentaciones anteriores en la causa, cargando en el SICAJ la labor realizada y anexando el documento remitido al organismo solicitante.

- Contactarse junto con el trabajador social con los referentes de las instituciones con las cuales se ha relacionado la víctima a fin de “reconstruir su historia personal” y, en su caso, relevar antecedentes de hechos que dan lugar a la causa judicial en la cual se la está asistiendo (por ejemplo, en casos de abuso sexual contactarse con los docentes, con los médicos de los Centros de Salud, etc.)

**Cierre de la intervención:**

-Cesa la intervención del profesional psicólogo al concluir la asistencia jurídica.

-El psicólogo deberá llevar a cabo una sesión de cierre, que puede ser individual o conjunta con el resto de los profesionales que hubiesen intervenido, a fin de evaluar el proceso integral y el cumplimiento de los objetivos terapéuticos, impacto psicológico del resultado judicial y satisfacción de la víctima en relación con sus expectativas.

Información requerida:

Datos ingresados por la Oficina de Admisión y/o Derivación en el SICAJ.  
Documentación acompañada por la víctima.  
Información relevada a través de la red social.

Trámite de documentación:

Compilación de material del caso en carpeta colgante.  
De ser necesario, archivo de fotocopias y/o informes.

Tiempo de ejecución:

Tiempo de la entrevista: el mínimo necesario para brindar una respuesta de calidad.

Quién controla:

El coordinador del CAJ, a través de los siguientes medios:

- Entrevista con los psicólogos de la Oficina de Atención a la Víctima.
- Reuniones semanales con los informes de los casos y sus respectivos seguimientos.
- Libro de quejas.
- Entrevistas testigos con las víctimas

• **Procedimiento de atención en el área social**

Principios generales que rigen la intervención del área social:

• Desde el CAJ se considera que el trabajo social, en sus distintas expresiones, se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y su entorno. Su misión es propender al desarrollo pleno de las potencialidades del sujeto. El trabajo social está enfocado a la solución de problemas interviniendo en conflictos emergentes de la realidad social y de las relaciones humanas.

• Informar sobre los servicios sociales disponibles en la zona a la que corresponda la víctima.

• Contactarse junto con el psicólogo con los referentes de las instituciones con las cuales se ha relacionado la víctima a fin de “reconstruir su historia personal” y, en su caso, relevar antecedentes de hechos que dan lugar a la causa judicial en la cual se la está asistiendo (por ejemplo, en casos de abuso sexual contactarse con los docentes, con los médicos de los Centros de Salud, etc.)

• Gestionar ayuda social.

• Participar en la difusión de los servicios del CAJ a los fines de posibilitar la construcción de la red interinstitucional.

- A solicitud de la Oficina de Mediación Penal, prestar servicios en las reuniones preliminares y/o conjuntas a fin de asistir socialmente a las partes.
- Gestionar a través del Coordinador del CAJ la intervención de los equipos de la Secretaría de Derechos Humanos en el marco del Programa Integrando Redes (Decreto Nro. 1421/09).
- En el marco del Programa de Asistencia Material a Víctimas de Delitos (Decreto Nro. 1829/10) deberán detectar situaciones de extrema vulnerabilidad que redunden en la imposibilidad para la víctima o su entorno familiar cercano de ejercer adecuadamente sus derechos.
- Consultar al Consejo Asesor conformado por docentes de la Escuela de Trabajo Social en el marco de la Resolución del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia Nro. 292/10 para que actúe como órgano revisor en aquellos casos que a criterio de los trabajadores sociales den lugar a dudas respecto de la situación de vulnerabilidad en que se halle el asistido.

Responsable:

Uno de los trabajadores sociales de la Oficina de Atención a la Víctima.

Actividades que desarrollan:

**Primera entrevista. Rol del trabajador social:**

- En la entrevista inicial con la víctima se tratará de identificar sus necesidades, evaluando si las mismas son consecuencia del hecho que da lugar a la intervención del CAJ.
- Si el hecho que da lugar a la intervención se refiere al delito de trata de personas, debe articular a través del Coordinador del CAJ la intervención de los equipos de la Secretaría de Derechos Humanos en el marco del Programa Integrando Redes.
- Búsqueda de información para la valoración del caso con el resto del equipo.
- Detectar problemáticas ocultas detrás del discurso de la víctima. Cuestiones que aunque no se manifiesten obstaculizan la reconducción del conflicto y requieren solución.
- Hacer un análisis de expectativas, factores de riesgo, posibilidades y limitaciones de la víctima en la resolución del conflicto.
- En casos de extrema vulnerabilidad el trabajador social deberá elevar al Director Provincial de Acceso a la Justicia y Asistencia Judicial el formulario Anexo IV.1. 11. solicitando la inclusión de la víctima al Programa de Asistencia Material a Víctimas de Delitos (Decreto Nro. 1829/10). La ayuda que se habilita a brindar en el marco de este Programa es para cubrir necesidades básicas y urgentes. Se pueden cubrir los gastos de traslado y alojamiento cuando la víctima y/o sus familiares deban realizar diligencias fuera del lugar de su residencia. Asimismo, se pueden cubrir gastos de bebidas no alcohólicas y alimentos cuando la víctima del delito y/o sus familiares deban permanecer varias horas realizando diligencias. Es responsabilidad del trabajador social procurarse los recibos correspondientes que acrediten las erogaciones autorizadas.

**Prosecución del caso:**

-A los fines de un correcto diagnóstico y pronóstico del caso se podrán utilizar diferentes técnicas, a saber: entrevistas sociales individuales y/o familiares, visitas domiciliarias, coordinación con instituciones de la red local, análisis en equipo, etc.

-Se buscará detectar posibilidades de intervención de otras agencias (públicas o privadas) para coordinar derivaciones, promoviendo la inclusión de la víctima en los programas existentes.

-Diseñar la intervención desde una mirada integradora, detectando posibles necesidades conexas que podrían obstaculizar el proceso de resolución del conflicto en que se ve envuelto el usuario, lo que incluye:

- a. Facilitar la tramitación de todas aquellas ayudas sociales que pueden llegar a ser beneficiosas.
- b. Brindar asistencia, ayuda, soporte y contención material y moral con el fin de facilitar la reconstrucción (siempre parcial) de su mundo, conectando a la persona que lo requiera con entidades que le podrán ayudar a satisfacer sus necesidades.
- c. Trabajar con la víctima desde su cotidianidad, indagando en la historia de vida, su experiencia personal, entorno mediato e inmediato.
- d. Orientar a las personas a fin de que puedan desarrollar las capacidades que les permitirán resolver sus problemas sociales, individuales y/o colectivos.

-Realizar visitas domiciliarias a cada uno de los asistidos por la Oficina de Atención a la Víctima.

-Elaborar los informes que se pudieran requerir en virtud de las presentaciones en las causas judiciales, cargando en el SICAJ la labor realizada y anexando el documento remitido al organismo solicitante.

#### **Cierre de la intervención:**

-Cesa la intervención del trabajador social al concluir la asistencia jurídica, debiendo desarrollarse una reunión con la víctima, la que podrá ser individual o conjunta con el resto de los profesionales.

-Se procurará evaluar el proceso de intervención, el impacto psicosocial del resultado judicial y la satisfacción de la víctima en relación a sus expectativas.

#### Información requerida:

Datos ingresados por la Oficina de Admisión y/o Derivación en el SICAJ.

Documentación acompañada por la víctima.

Información relevada a través de la red social.

#### Trámite de documentación:

Compilación de material del caso en carpeta colgante.

De ser necesario, archivo de fotocopias y/o informes.

Tiempo de ejecución:

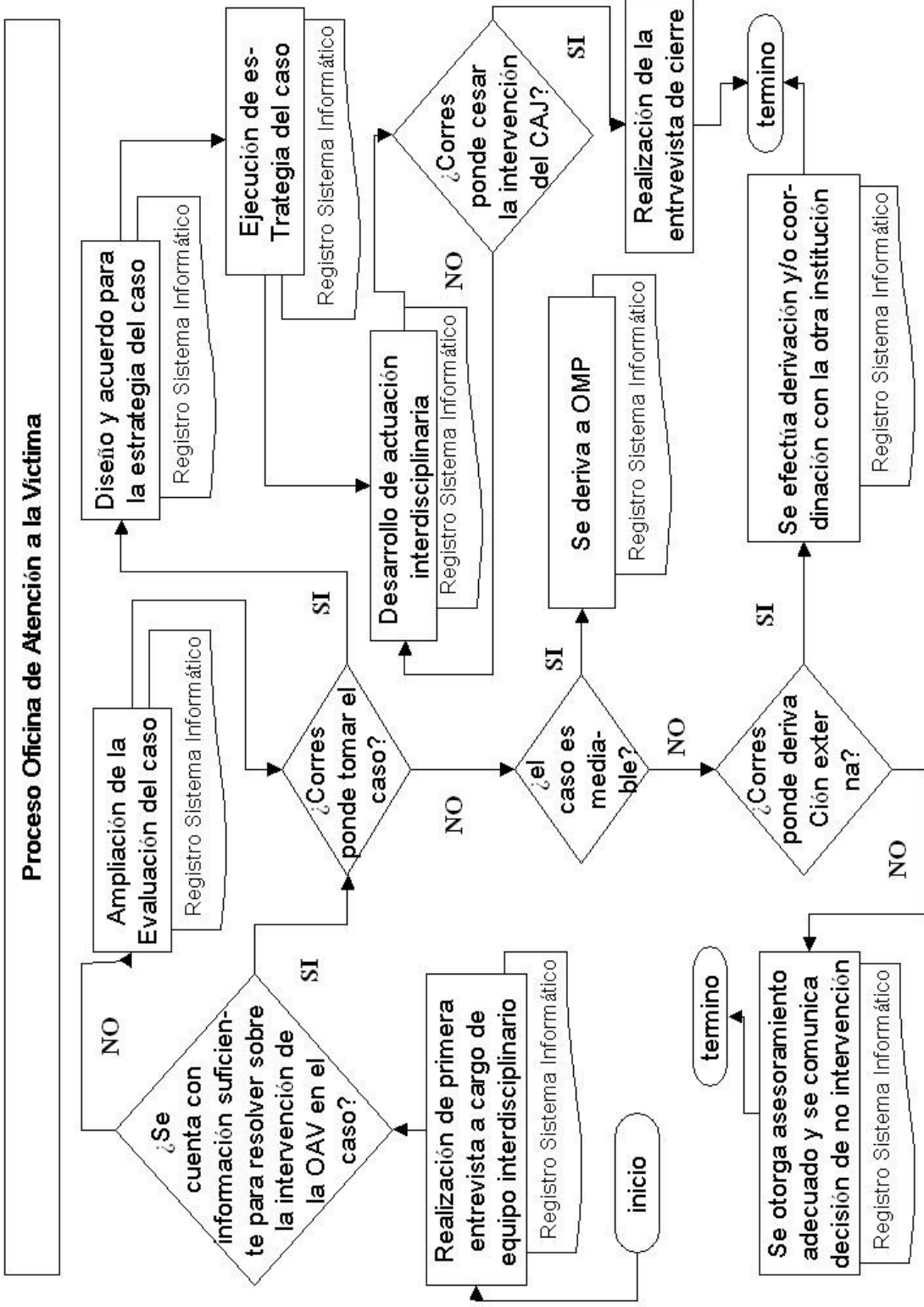
Tiempo de la entrevista: el mínimo necesario para brindar una respuesta de calidad.

Quién controla:

El coordinador del CAJ, a través de los siguientes medios:

- Entrevista con los trabajadores sociales de la Oficina de Atención a la Víctima.
- Reuniones semanales con los informes de los casos y sus respectivos seguimientos.
- Libro de quejas.
- Entrevistas testigos con las víctimas.

II. 3. e. Flujograma:





## **II. 4. PROCESO DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN PENAL**

### **II. 4. a. Introducción:**

El nuevo sistema de justicia penal que se implementa en la Provincia da especial relevancia a las partes en conflicto, esto se refleja no sólo en el papel preponderante que puede adoptar la víctima siendo parte del proceso penal, sino también en la posibilidad de que arribando a un acuerdo con el autor del hecho puedan decidir el curso de la restauración de los efectos del delito, prescindiendo de esta manera del proceso penal.

La instancia que aparece como adecuada para reunir a las partes del conflicto con contenido penal es la mediación penal.

Cada uno de los actores que de alguna manera se conectan con el conflicto penal tienen su interés, su posición tomada respecto de determinados temas, lo que implica que por sí solos se les haga muy difícil hallar puntos de contacto en los que todos acuerden.

Un sistema basado en la respuesta punitiva represiva, sin intervención de los principales interesados –víctima y victimario- tiene grandes posibilidades de fracasar en tanto las respuestas tradicionales que brinda el sistema penal no pone fin al conflicto.

La reflexión anterior lleva a preguntarnos sobre si es la tramitación de una causa judicial la única oferta admisible desde la justicia penal, si existen otras formas de resolver un conflicto de esta naturaleza, si no sería conveniente variar las alternativas de acuerdo a las características del caso (por ejemplo delitos que se suscitaron entre personas que mantenían algún tipo de vínculo), o si realmente a la víctima le interesa el encierro del agresor.

Ante estas disyuntivas se proyecta la implementación de soluciones restaurativas en el marco del Proceso Penal, promoviendo en definitiva la participación de la víctima y victimario.

La experiencia recolectada desde la apertura de los CAJ, especialmente desde la Oficina de Mediación Penal, da cuenta lo expuesto, siendo alentadores los resultados que se obtienen en cuanto a la intervención de las víctimas en la construcción de soluciones y la actitud de colaboración prestada por las partes asumiendo obligaciones con el más variado contenido.

Los acuerdos a los que arriban las partes, lejos de las respuestas tradicionales permiten el cese de la hostilidad a través de la construcción de soluciones, escuchando, promoviendo el diálogo y en definitiva acercándose al otro con la guía de un profesional especializado en la materia.

Bajo estas premisas, el servicio de mediación que se ofrece desde el CAJ pretende lograr pacificación, a la vez que erigirse en una salida acertada para los conflictos penales que por sus características sean mediables.

Se trata de un objetivo ambicioso si se tiene en cuenta que nos enfrentamos a diversas posibilidades de acción, a potenciales problemas de implementación en relación con el esquema de respuesta tradicional del proceso penal. No obstante, a continuación se desarrolla un proceso de actuación en el ámbito de los CAJ, en el que se ve potenciado el trabajo de los mediadores penales con la coordinación e intervención de los profesionales de los equipos interdisciplinarios de la institución.

Diseñar un esquema de acción, de ninguna manera atenta contra el espíritu libre que debe gobernar toda política de resolución alternativa de conflictos, que justamente tiene su eje en generar espacios de encuentro y discusión.

#### II.4. b. *Descripción del proceso en general:*

El proceso de mediación en materia penal se regirá por principios rectores de confidencialidad, equilibrio de poder entre las partes, neutralidad, y voluntariedad.

Es fundamental diagnosticar el carácter penal del conflicto.

Tal como se establece en el artículo 2 de la Resolución 370/08 desde los CAJ se deberá promover la resolución de conflictos por medios no adversariales. Esta definición permite concluir que para que intervenga la Oficina de Mediación Penal no es necesario que alguna de las partes haya denunciado el hecho en alguna de las agencias que integran el sistema penal. Sólo es necesario que el conflicto que se derive para que sea trabajado desde dicha oficina esté abarcado por el derecho penal, pudiendo advertir este requisito de conformidad con el relato esgrimido por el consultante.

Para la correcta asignación del caso deberá primeramente detectarse si la supuesta víctima es vulnerable. En el supuesto de que cuente con medios económicos para pagar los servicios profesionales de un mediador deberá ponerse en marcha el procedimiento para designar un mediador penal matriculado no dependiente del Estado Provincial de conformidad con el artículo 11 y siguientes de la Resolución Nro. 0057/09 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Como en todos los supuestos de intervención de los CAJ, el análisis de la admisión o no del caso estará a cargo de los profesionales de la Oficina de Admisión y/o Derivación.

Los mediadores, luego de identificar a las partes en conflicto, desarrollarán las reuniones necesarias para determinar la viabilidad de la mediación.

Cuando el procedimiento de reuniones haya culminado con la firma de un acuerdo por el cual una o ambas partes hayan asumido la prestación de obligaciones, corresponde dar inicio a un procedimiento de seguimiento de acuerdos a fin de constatar su cumplimiento.

Teniendo en cuenta el trabajo interdisciplinario que fomenta la institución, es apropiado encomendar dicha tarea a los trabajadores sociales de la Oficina de Atención a la Víctima, ya que dichos profesionales cuentan con herramientas para coordinar con instituciones públicas o privadas a fin de dar seguimiento a los acuerdos a que arribaron las partes. Dicha tarea la tendrán

que realizar en coordinación con el o los mediadores penales que intervinieron en el proceso de mediación penal.

La incorporación de los acuerdos a los procesos judiciales en marcha estará a cargo de los abogados de la Oficina de Atención a la Víctima siguiendo los recaudos que se describen en el “Proceso de presentación judicial de los acuerdos”.

*II.4. c. Objetivos particulares del proceso:*

- Hacer conocer y propiciar el procedimiento de resolución no adversarial de conflictos, explicando sus ventajas.
- Coordinar con los profesionales de la Oficina de Atención a la Víctima la ejecución de tareas tendientes a lograr la presentación judicial de acuerdos a que hubiesen arribado las partes, cuando existan causas penales en trámite.
- Actuar en coordinación con los trabajadores sociales en la ejecución de tareas necesarias para verificar el cumplimiento de los acuerdos que por su contenido hayan generado obligaciones para una o ambas partes.
- En los supuestos en que por motivos funcionales sea necesario el uso de movilidad, con un día de anticipación a la fecha en que se deba utilizar, el profesional deberá formalizar el pedido ante el personal de recepción.

*II. 4. d. Criterios específicos de actuación:*

*Normas aplicable:*

Resoluciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Nros. 370/08, 57/09 y 37/10.

*Políticas de Operación:*

- Buen trato a los consultantes.
- Explicación pormenorizada de las ventajas y características de las técnicas de la mediación penal.
- Verificación de la voluntariedad para asistir al procedimiento de mediación penal.
- Relevamiento de la existencia de procesos penales abiertos.
- Contralor de que las partes cuentan con asesoría jurídica.
- Buen trato de todos los participantes durante el procedimiento de mediación penal.
- Verificación de posibilidad de sostenimientos de acuerdos.

*II. 4. e. Descripción de los procedimientos en particular:*

El proceso de mediación penal contiene cuatro procedimientos:

- Procedimiento de solicitud de mediación y de constatación del carácter penal del conflicto
- Procedimiento de reuniones
- Procedimiento de presentación judicial de los acuerdos
- Procedimiento de seguimiento de acuerdos

**●Procedimiento de solicitud de mediación penal y de constatación del carácter penal del conflicto**

Responsable:

Los abogados de la Oficina de Admisión y/o Derivación y los mediadores penales.

Actividades que se desarrollan:

-Los casos que llegan a consideración de la Oficina de Mediación Penal proceden de:

- Por derivación interna desde alguna de las Oficinas del CAJ.
- Por derivación del poder Judicial, Ministerio Público de la Acusación o Servicio Público Provincial de Defensa Penal.

-Recibida una solicitud de intervención los mediadores penales realizarán las siguientes acciones:

- Evaluarán la posibilidad de mediar en el caso concreto, es decir, si las partes pueden resolver el conflicto mediante un acuerdo. Para realizar la evaluación pueden solicitar la opinión técnica de los profesionales de las distintas disciplinas que integran la Oficina de Atención a la Víctima.
- Verifican la condición de vulnerabilidad de la víctima a fin de resolver:
  - si la víctima se encuentra en condición de vulnerabilidad económica que le impida pagar el servicio de mediación penal, en este supuesto se asignará el caso a la Oficina de Mediación Penal del CAJ.
  - Si la víctima no es vulnerable económicamente se asignará el caso a un mediador penal matriculado designado por sorteo que integre la lista del Registro de Mediadores Penales de la Dirección Provincial de Desjudicialización de la Solución de los Conflictos Interpersonales.
- Si se considera mediable el conflicto, se deberá realizar la invitación a la otra parte involucrada en el mismo, mediante carta, visita personal al domicilio o telefónicamente, formularios Anexos *IV. 1. 13.* y *IV. 1. 14.*
- En el supuesto de tratarse de una víctima vulnerable que no cuente con abogado de confianza, dar intervención a un abogado de la

Oficina de Atención a la Víctima para que la asesore.

- Si se trata de víctimas no vulnerables se procurará que conste en el formulario incorporado como Anexo IV. 1. 15. al presente la firma de un abogado de la matrícula que acredite haber brindado el asesoramiento previo. Si la voluntad de la víctima no vulnerable es participar del procedimiento de mediación sin asesoramiento jurídico previo deberá firmar el formulario Anexo IV. 1. 16.
- Los mediadores realizarán entrevistas preliminares con cada parte.

-En paralelo a las reuniones preliminares que mantienen los mediadores con cada una de las partes involucradas, y siempre que se trate de una víctima vulnerable, el abogado de la Oficina de Atención a la Víctima recolectará la siguiente información:

5. Existencia de causas penales entre su asistido y la otra parte en el conflicto que se somete al proceso de mediación.

6. Criterio del o de los fiscal/es de la/s causa/s en el supuesto de que las partes arriben a un acuerdo.

-Sobre la base de la información recolectada el abogado de la Oficina de Atención a la Víctima brindará a su asistido el asesoramiento jurídico previo el que versará sobre el efecto que puede surtir el potencial acuerdo al que arriben en los procesos penales en trámite entre las partes, el alcance del secreto profesional y la voluntariedad del proceso. De dicho asesoramiento se dejará constancia firmando el formulario Anexo IV. 1. 15.

- Asimismo, los mediadores penales deben solicitar a la parte que aparezca como imputada en el proceso penal, en los supuestos en que el conflicto esté judicializado, que sean asesorados previamente por su defensor de confianza, entregando a tal efecto el formulario Anexo IV.1.17. Se procurará establecer canales de coordinación con la Defensa Penal Pública a fin de concretar dichos asesoramientos en los supuestos en que el imputado no tenga abogado de confianza.

-En ningún caso se iniciará el proceso de reuniones conjuntas sin la constancia fehaciente del asesoramiento jurídico previo del imputado.

*Documentos a utilizar:*

Invitación al proceso de mediación penal

Formularios de asesoramiento jurídico previo.

*Trámite de la documentación:*

1. Compilación de la documentación del caso en carpeta colgante.

Quien controla:

El coordinador del CAJ, a través de los siguientes medios:

2. Entrevista con los mediadores penales.
3. Reuniones semanales con los informes de los casos y sus respectivos seguimientos.
4. Libro de quejas.

La Dirección Provincial de Desjudicialización de la solución de los conflictos interpersonales requerirá informes al coordinador del CAJ cuando estime oportuno.

**●Procedimiento de reuniones**

Responsable:

Los mediadores penales.

Actividades que se desarrollan:

-El proceso de mediación penal implicará la realización de diversas reuniones que se clasifican en dos tipos: PRELIMINARES, con la presencia de sólo una de las partes; CONJUNTAS, con la asistencia de todas las partes involucradas en el conflicto. En ambos supuestos se propiciará la co-mediación. Asimismo, a fin de captar un abordaje integral de la problemática, se podrá invitar a miembros de la Oficina de Atención a la Víctima.

-A través de las distintas reuniones los mediadores utilizarán técnicas y recursos apropiados para lograr la reformulación del conflicto y la resignificación de las relaciones, procurando el entendimiento de las partes.

-Antes de comenzar con la primer reunión conjunta se celebrará el convenio de confidencialidad en formulario Anexo IV. 1. 18. y se acompañará al legajo la constancia de asesoramiento jurídico previo.

-Las reuniones finalizarán con acuerdo total, con acuerdo parcial, o sin acuerdo. Los acuerdos podrán ser verbales o escritos. Las partes podrán firmar actas de reuniones (formulario Anexo IV. 1. 19.), acta de finalización del procedimiento con acuerdo (formulario Anexo IV. 1. 20.), acta de finalización del procedimiento sin acuerdo (formulario Anexo IV. 1. 21.).

Documentos a utilizar:

Convenio de confidencialidad.

Actas de reuniones.

Acta de finalización del procedimiento con acuerdo.

Acta de finalización del procedimiento sin acuerdo.

Trámite de la documentación:

Se adjuntan los formularios en el legajo colgante y se registra en el SICAJ.

Quien controla:

El coordinador del CAJ, a través de los siguientes medios:

5. Entrevista con los mediadores penales.

6. Reuniones semanales con los informes de los casos y sus respectivos seguimientos.
7. Libro de quejas.

La Dirección Provincial de Desjudicialización de la solución de los conflictos interpersonales requerirá informes al coordinador del CAJ cuando estime oportuno.

#### **●Procedimiento de presentación judicial de los acuerdos**

##### Responsable:

Los abogados de la Oficina de Atención a la Víctima en coordinación con los mediadores penales.

##### Actividades que se desarrollan:

-En tanto las partes en conflicto hayan arribado a un acuerdo, y teniendo en cuenta que expresamente fueron informadas de los efectos que ese convenio tendría en relación a las causas judiciales penales en trámite, corresponde su implementación.

-Los abogados de la Oficina de Atención a la Víctima deberán presentar los convenios al Fiscal que intervenga en la causa, según formulario Anexo IV.1. 23. La presente comunicación deberá ser presentada a cada uno de los fiscales competentes que intervengan en causas penales que versen sobre el hecho que se sometió a mediación y entre las partes que participaron del procedimiento.

-Se deberá entregar copia del acuerdo al abogado del imputado.

-Teniendo en cuenta que en esta instancia de implementación del nuevo proceso penal los jueces con competencia en materia penal en ocasiones son los que solicitan dar inicio a un procedimiento de mediación, en estos supuestos en caso de arribarse a un acuerdo el abogado de la Oficina de Atención a la Víctima debe acompañarle copia del escrito que le presentó al Fiscal.

-Si como consecuencia de la labor realizada se regulan honorarios a favor del abogado de la Oficina de Atención a la Víctima será aplicable el artículo 38 de la Resolución Nro. 370/08 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

##### Documentos a utilizar:

Formulario tipo de presentación de acuerdos.

##### Trámite de la documentación:

Se adjunta copia de la presentación de acuerdo al legajo correspondiente.

##### Quien controla:

El coordinador del CAJ.

La Dirección Provincial de Desjudicialización de la solución de los conflictos interpersonales requerirá informes al coordinador del CAJ cuando estime oportuno.

### ●Procedimiento de seguimiento de acuerdos

#### Responsable:

Los trabajadores sociales de la Oficina de Atención a la Víctima en coordinación con los mediadores penales.

#### Actividades que se desarrollan:

-Culminado un proceso de mediación en el que se haya arribado a un acuerdo por el cual una o ambas partes hayan asumido compromisos que versen sobre obligaciones de dar, hacer o no hacer, el mediador penal que tiene a su cargo el caso deberá convocar a un trabajador social de la Oficina de Atención a la Víctima para coordinar el seguimiento del acuerdo según el formulario Anexo IV. 1. 22.

- Los medios que puede utilizar el mediador penal a tal fin son: comunicaciones telefónicas con las partes, reuniones programadas en el CAJ, solicitar a los trabajadores sociales del CAJ para que realicen visitas domiciliarias, etc.

-Si correspondiera, se podrá solicitar la intervención de instituciones públicas o privadas.

- En el supuesto de que se advierta el incumplimiento de parte del imputado respecto de lo acordado, los mediadores penales deberán recomendarle a la víctima que consulte al abogado que realizó el asesoramiento previo a fin de que decida sobre el curso a seguir.

#### Documentos a utilizar:

Formulario de seguimiento de cumplimiento de acuerdos.

#### Trámite de la documentación:

Se adjunta el formulario al legajo correspondiente.

#### Quien controla:

El coordinador del CAJ.

La Dirección Provincial de Desjudicialización de la solución de los conflictos interpersonales requerirá informes al coordinador del CAJ cuando estime oportuno.

#### II. 4. e. Flujograma





### **III. Protocolo de actuación para la asistencia de niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de delitos que intervengan en el proceso penal**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

Desde el año 2007, con la sanción de la Ley Provincial N° 12.734 correspondiente al Nuevo Código Procesal Penal, se ha iniciado en la Provincia de Santa Fe el camino hacia la consolidación de un sistema de enjuiciamiento e investigación en materia penal que entre otras características se basa en la importancia que se le da a la intervención de la víctima.

La adopción de un nuevo paradigma, más humanitario, transparente e inclusivo debió ir acompañada de la creación de instituciones que faciliten la instauración definitiva del nuevo sistema.

En ese marco, por Decreto N° 1326/08 se crearon los Centros de Asistencia Judicial en todo el territorio de la Provincia de Santa Fe, asumiendo el compromiso de garantizar el acceso a la justicia de las personas víctimas de delitos, con toda la amplitud que esa idea representa, es decir, propiciando un tratamiento interdisciplinario encaminado a disipar cualquier obstáculo que se interponga, sea éste de índole social, asistencial, psicológico, jurídico.

Asimismo por Resolución del Ministerio de Justicia N° 370/08 se dotó de operatividad la institución, proclamando como objeto "...informar y orientar a los consultantes sobre los derechos que los asisten y las vías institucionales para hacerlos valer, promover la resolución de conflictos por medios no adversariales, brindar asistencia integral a las víctimas de delitos y asistencia profesional para actuar los litigios de sus causas..."(art. 2)

E cada uno de los CAJ funcionan las siguientes Oficinas: Admisión y/o Derivación, de Atención a la Víctima (compuestas por profesionales abogados, trabajadores sociales y psicólogos) y Oficina de Mediación Penal.

A través de estas palabras introductorias queremos poner de manifiesto qué rol juegan los CAJ en la órbita del Proceso Penal, a fin de legitimar su intervención en relación a la Asistencia de Niños, Niñas y Adolescentes (en adelante NNyA) testigos y víctimas de delitos, en sus participaciones durante el proceso penal.

Diferentes estudios han comprobado que el trauma que genera en un NNyA el hecho de intervenir en la investigación y juzgamiento de un delito cometido en su contra o del cual han sido testigos da lugar a importantes consecuencias indeseables, tanto a nivel físico, como psíquico y espiritual, que se suman a las propias del delito del que fueron sujeto pasivo.

No obstante es fundamental contar con el relato del NNyA basado en su recuerdo, el que debe mantenerse lo menos contaminado posible para lo cual los operadores deberán ajustar sus intervenciones a ciertas reglas de cuidado.

La Convención Internacional de los Derechos del Niño, incorporada a nuestro régimen legal por ley 23.849 y con jerarquía constitucional a partir del año 1994, constituye un digesto esencial a la hora de saber cuáles son los

derechos de los NNyA, como así también la mejor forma de protegerlos.

Este instrumento nacido en el consenso de la comunidad internacional, proclama el Interés Superior del Niño como mandato rector ante cualquier injerencia estatal en la vida del NNyA.

No obstante, la normativa interna de las diferentes provincias de nuestro país dejaba de lado esta concepción tomando en cambio actitudes autoritarias, tales como no permitir el testimonio de NNyA o bien citarlo en varias oportunidades recepcionando su versión como la de cualquier otro testigo, sin asistencia psicológica antes y durante el desarrollo de la medida. Todo lo cual llevaba indefectiblemente a procesos de revictimización, con nefastos resultados tanto en lo que hace a la persistencia del conflicto como a la salud del NNyA.

La evolución y desarrollo de las ideas plasmadas en la Convención de los Derechos del Niño terminó por instalar el tema y derivó –en el caso concreto del Proceso Penal- en la reforma de los códigos de rito que comenzaron a incluir mecanismos específicos de actuación.

Por ley 25.852 promulgada el 6 de enero de 2004, se modificó el Código Procesal Penal de la Nación, incorporándose los arts. 250 bis y ter, que en prevén un procedimiento especial para los casos de los delitos tipificados en el Libro II, Título I, Capítulo II, y Título III del Código Penal –delitos contra la integridad sexual-, cuando la víctima a la fecha de su comparecencia en el proceso, no haya cumplido 16 años de edad (art. 250 bis), o tenga entre 16 y 18 años (art. 250 ter).

Así se dispone que las entrevistas que se les efectúen sean realizadas por un psicólogo especialista en NNyA, no admitiéndose el interrogatorio directo por el Tribunal o las partes; el desarrollo del acto en un gabinete especialmente acondicionado; en el caso de NNyA de entre 16 y 18 años, la realización de un informe de especialista para evaluar el riesgo en la salud psicofísica, y en caso afirmativo, la adopción del procedimiento especial anteriormente detallado.

En la Provincia de Santa Fe, el Código Procesal Penal (t.o. Ley 12.734), incluye en el Título II sobre prueba, Capítulo I disposiciones generales, el art. 160 que prevé el tratamiento especial para menores de edad.

Esta norma consagra expresamente que siempre que se considere la intervención de un menor de 18 años, se atenderá a la preservación del interés superior del niño. Asimismo se dará intervención a un equipo multidisciplinario que aconsejará la mejor manera de llevar adelante las medidas, actuando, y emitiendo opinión acerca de la valoración. Finalmente encomienda a la Corte Suprema de Justicia la conformación del equipo aludido y la provisión de los elementos necesarios para que los actos en los que participe un menor se desarrollen en ambientes adecuados.

Como parte de los estudios en la materia se han elaborado diferentes programas de actuación. Se destaca por su minuciosidad y claridad la “Guía de buenas Prácticas para el abordaje judicial de niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de violencia, abuso sexual y otros delitos. Protección de sus derechos y obtención de pruebas válidas para el proceso”, confeccionada por ADC (Asociación por los Derechos Civiles) y UNICEF, cuya versión preliminar

data del mes de Septiembre del año 2010, y que se toma como base del presente protocolo de actuación.

Al panorama histórico legal descripto debe sumarse el análisis de los datos obtenidos como consecuencia del desempeño de los profesionales del CAJ en la atención de los casos que llegan a su conocimiento.

Así, utilizando como fuente de información las entrevistas con los profesionales que integran las distintas áreas, junto con las inquietudes expresadas por los usuarios de los servicios del CAJ, a la vez que imbuidos por el espíritu proactivo de la institución como agencia de cambio y apuntalamiento de las nuevas políticas en materia procesal penal, se llegó al presente protocolo que justamente busca unificar criterios de actuación, fijar posición y generar herramientas para que los profesionales puedan advertir irregularidades, proveer a la correcta realización de las medidas de prueba en las que intervengan Niñas, Niños, y Adolescentes asistidos por los CAJ, coadyuvando la labor de los funcionarios del Poder Judicial y portando una mirada que es conteste con los principios adoptados por organismos y documentos internacionales de defensa de los derechos humanos.

Es importante aclarar que el mecanismo de actuación que se desarrollará a continuación complementa la estrategia de atención que decidan los profesionales del CAJ de acuerdo al Manual de Procedimientos de los Centros de Asistencia Judicial.

### **III. 2. ALCANCES**

El presente protocolo está destinado a fijar pautas de actuación en los casos en que la persona asistida por los CAJ sea un NNyA víctima o testigo de un delito contra la integridad sexual, no obstante poder aplicarse para otros delitos cuando por las circunstancias particulares corresponda.

Las intervenciones que se propician en el marco del presente protocolo pueden y deben ser utilizadas no sólo en declaraciones tomadas utilizando como escenario la Cámara Gesell.

En el funcionamiento interno de los CAJ deberá ser utilizado en el procedimiento de la Oficina de Atención a la Víctima.

Ante la hipótesis planteada, se diferencia la intervención de los profesionales de la Oficina de Atención a la Víctima en tres niveles de asistencia:

- Proceso de asistencia en la etapa previa a la intervención en el proceso penal.
- Proceso de asistencia durante la intervención en el proceso penal.
- Proceso de asistencia posterior a la intervención en el proceso penal.

### **III. 3. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS EN PARTICULAR**

#### **III. 3. 1. ●Proceso de asistencia en la etapa previa a la intervención en el Proceso Penal**

##### **III. 3. 1. a. Descripción del procedimiento en general:**

Luego de que el caso fue admitido por la Oficina de Admisión y/o Derivación -ya sea porque el damnificado se presentó espontáneamente o

porque hubo un pedido de intervención por parte de una Comisaría u otro organismo público o privado-, y derivado a la Oficina de Atención a la Víctima, en el marco de la estrategia para la atención del caso se deben seguir las pautas que se detallan en el presente instrumento.

Tal como resulta del presente manual, en esta instancia se realizará una entrevista con la persona que solicita la asistencia, a cargo del equipo interdisciplinario conformado para el caso concreto y que estará integrado por un abogado, un trabajador social y un psicólogo.

El NNyA puede presentarse en la institución sólo o acompañado por un adulto. En la primera hipótesis, es importante buscar a una persona mayor de edad y de confianza a fin de contactarlo para ponerlo al tanto de la situación y darle intervención. Si comparece con un adulto, debe tenerse presente que lo normal es que se trate de una persona en quien la víctima o testigo confía, no obstante, los profesionales del equipo deberán estar alerta para detectar conflictos de intereses, en los que bajo una apariencia de cooperación en realidad haya una relación de dominio, de miedo, en la que el NNyA actúe bajo presión.

Igualmente para los supuestos en que no pueda ubicarse al responsable legal del NNyA, o bien exista conflicto de intereses, deberá comunicarse esta situación, en caso de corresponder, a la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia y al Asesor de Menores.

Durante la etapa previa a la intervención en el proceso judicial, a través de la atención interdisciplinaria deberá buscarse el nacimiento de una relación de confianza en el marco de la cual la víctima halle adecuada protección de sus derechos.

En este sentido es menester respetar los tiempos de cada persona, brindando en todo momento el asesoramiento necesario.

### III. 3. 1. b. Objetivos particulares del procedimiento:

- Identificar con precisión las características del caso desde cada una de las disciplinas involucradas.

- Brindar respuestas integrales que en esta etapa se conformarán con contener emocionalmente a la víctima, resguardar su seguridad psíquica, procurar la coordinación con los efectores de salud a fin de que la víctima tenga la asistencia adecuada, evaluar el riesgo de que se reiteren situaciones delictivas en su contra o que sufra represalias, coordinando al efecto con las instituciones pertinentes. Posteriormente, se buscará generar un vínculo de confianza (*rapport*) entre el NNyA y los profesionales intervinientes, de modo tal de evitar el alejamiento del asistido o su retractación en cuanto a su interés en pedir ayuda.

- Evitar situaciones de revictimización.

- Actuar interdisciplinariamente, lo que supone que no haya roles fijos. Así un asistido puede generar una relación de mayor confianza con el abogado del equipo, o con el trabajador social, y no necesariamente con el psicólogo. Siempre que se persiga el fin único y primordial de asistir al NNyA y brindarle la

contención que busca a raíz de su particular situación, no deben seguirse moldes rígidos de actuación.

- Desde el enfoque jurídico, buscar toda información útil para definir si existe una causa en trámite, el estado en que se encuentra, con qué elementos probatorios se cuenta, brindando en todo momento información al NNYA de acuerdo a su edad y grado de desarrollo y al adulto de confianza.

- Desde el enfoque psicológico, utilizar todos los conocimientos y herramientas disponibles para generar una relación con el NNYA que permita saber cuál es su estado emocional, grado de perturbación, consecuencias del trauma, contexto de vida, si está escolarizado, como así también especificidades del hecho tales como identidad del autor, si es familiar o no, si los une un vínculo de cercanía o de confianza, si es o no conviviente.

- Desde el enfoque social, advertir la existencia de déficit sociales que obstaculicen la relación con el NNYA, a fin de solucionarlos con las herramientas disponibles.

- Teniendo en cuenta que una vez que se inició el proceso penal se llamará al NNYA a prestar declaración o bien a realizarse estudios médicos, u otras medidas, direccionar las intervenciones a dichos actos, procurando que el asistido llegue a ellos de la mejor manera posible.

### III. 3. 1. c. Actividades que se desarrollan:

- Para identificar las características del hecho, el equipo deberá tener en cuenta la necesidad de llevar adelante una comunicación profunda con el NNYA, recomendándose mantener una actitud de escucha, propiciando el relato espontáneo (cf. "Guía de Buenas Prácticas...").

- Dando por conocidas las complejidades propias de los delitos de índole sexual, todo recurso es válido para lograr la apertura del asistido. En ese sentido es admisible que los profesionales lo acompañen a diferentes lugares, que propicien la atención de las víctimas en los centros de salud, que se entrevisten con las personas sindicadas por el NNYA, etc.

- Se recomienda que las entrevistas con cada profesional del equipo sean por separado, dando preeminencia a las reuniones con las psicólogas y trabajadoras sociales, por ser ese el ámbito en que normalmente se llegan a crear relaciones de confianza.

- Si aún no se formuló denuncia, el equipo deberá procurar que la víctima resuelva realizarla o no, con el adecuado asesoramiento previo.

- En caso de que resuelva instar la causa penal:

- Se la acompañará en esta instancia no sólo físicamente sino que también se trabajará en generar un espacio propicio para realizar dicho acto como por ejemplo coordinando con el Fiscal a fin de solicitar que se disponga un espacio adecuado, se evite contacto con otras personas que pudieran estar en el lugar, etc.
- El profesional que acompañe a la víctima intervendrá para que no se le practiquen interrogatorios inapropiados a los NNYA. Deben evitarse situaciones intrusivas, limitándose las preguntas a cuestiones más bien generales, de modo

de que el grueso de la información se brinde en la declaración testimonial, siendo fundamental que el NNYA llegue a esta instancia suficientemente preparado.

- Verificar que la transcripción de la declaración del NNYA sea textual. Si se inicia un relato espontáneo, procurar que no haya interrupciones.
- Controlar que se haya incluido en las actas de declaración todo dato relevante, como por ejemplo las circunstancias en que se develó el suceso.

●Contactarse y entrevistarse con personas allegadas a la víctima o testigo, con quienes se deberá mantener un vínculo fluido en pos de lograr mejores resultados en cuanto a la comprensión de la situación del NNYA, fortalecer su red de contención, y en el caso del adulto de confianza informarle sobre los procedimientos judiciales, las características de las medidas probatorias, su objeto, etc.

●Como resultado de las entrevistas, y en miras a la definición de la estrategia a seguir se deberá desarrollar una evaluación materializada en un informe que contenga información sobre: la forma en que el NNYA prefiere ser llamada; su habilidad para explayarse en una entrevista formal y si puede contestar preguntas abiertas; su nivel de desarrollo cognitivo, social y emocional; el uso del lenguaje y el entendimiento de conceptos como tiempo y edad; la existencia de requerimientos especiales (si necesita interprete por no hablar el idioma nacional, necesidad de estar acompañada por un adulto, etc.); identificar si ya tuvieron entrevistas testimoniales en otras causas o si fueron víctimas de delitos en el pasado; problemas clínicos o psiquiátricos que puedan afectar el desarrollo de la entrevista (por ejemplo depresión, ansiedad, etc.) – cf. “Guía de Buenas Prácticas...”-

1.

### **III. 3. 2. ●Proceso de asistencia durante la intervención en el Proceso Penal**

#### **III. 3. 2. a. Descripción del procedimiento en general:**

Los profesionales que venían realizando una tarea de contención, buscando ganar la confianza del damnificado a fin de poder ayudarlo en esta trascendente experiencia, se pondrán en contacto con otros operadores que desde sus lugares llevarán adelante las medidas de prueba en las que intervengan los NNYA.

Si bien desde el CAJ se propende a lograr intervenciones coordinadas con el Poder Judicial o Ministerio Público, no siempre las posturas son unánimes –hecho que se manifiesta por ejemplo en las facultades autónomas de que gozan los querellantes-.

Asimismo lo novedoso del régimen de tratamiento especial para NNYA puede generar paralizaciones no tanto por mala voluntad sino por temor a cometer errores, por sobrecarga de trabajo para los operadores, por falta de condiciones apropiadas para cumplir con el mandato legal, etc.

La mejor manera de evitar desavenencias es unificar criterios de actuación haciendo ver las ventajas de las prácticas consensuadas, tanto para

el NNyA involucrado como para la consecución de los fines propios del Proceso Penal.

Así los objetivos que se detallan a continuación podrán ser alcanzados mediante determinadas actividades que realizarán los profesionales de la Oficina de Atención a la Víctima.

III. 3. 2. b. Objetivos particulares del procedimiento:

- Procurar que el NNyA víctima o testigo de delito sea entrevistado judicialmente en un ambiente acorde, evitando la reiteración de entrevistas innecesarias.

- Procurar que la declaración se grabe o filme a fin de que pueda ser utilizada en las diferentes instancias del proceso.

- Acompañar al NNyA en las diferentes medidas que se practiquen a su respecto, adelantándole información sobre las características de cada acto, como también sobre las consecuencias que podrían tener en el Proceso Penal.

III. 3. 2. c. Actividades que se desarrollan:

- Cuando se reciba la notificación mediante la cual se cita al NNyA para la entrevista testimonial en el ámbito de la Cámara Gesell, el abogado del equipo del CAJ que interviene en el caso deberá:

- Solicitar la realización de una reunión previa con el Juez o el Fiscal de la causa a fin de planificar el desarrollo de la medida.
- En el marco de la reunión previa los profesionales del equipo deberán tener presente las conclusiones a que hubieran arribado en la etapa de asistencia inicial.
- Los profesionales del equipo en su condición de asistentes del NNyA y a los fines de diseñar un plan de entrevista apropiado en relación a los recursos disponibles y los objetivos perseguidos, buscarán información sobre ciertos puntos:
  - Formación profesional de la persona designada para llevar adelante la entrevista (por ejemplo que tipo de capacitación ha recibido, que conocimientos posee sobre el sistema legal y judicial, si ha recibido entrenamientos específicos para llevar a cabo entrevistas investigativas objetivas, etc.)
  - Si se ha previsto la intervención de una persona como colaboradora.
  - En que recinto se desarrollará la medida. Dejando constancia del interés en asegurar que se cumpla con los estándares en la materia (por ejemplo, que los muebles sean apropiados de acuerdo a la edad del/a asistido/a, que se incorporen lápices, papeles, que sea un lugar tranquilo donde no se escuchen los ruidos de quienes estén presentes en la sala contigua, etc.)



- Postura adoptada por cada uno de los intervinientes en la entrevista, en particular del Fiscal, Juez, Asesor de Menores, etc.

- Durante la reunión preliminar los profesionales del CAJ que asisten al NNyA deben compartir toda la información que hubiesen recolectado, ya sea mediante estudios socio ambientales, atención psicológica, etc. en relación a las condiciones especiales del NNyA.

- Fijar postura -unificada y previamente definida entre los profesionales del grupo interdisciplinario- sobre la manera en que desean que se lleve a cabo la entrevista, para ello podrán:

- sugerir un orden de temas

- sugerir preguntas

- definir qué temas no deberían ser tocados por la entrevistadora

- adelantar posibles inconsistencias

- Escuchar atentamente las opiniones de los demás intervinientes.

- Recomendar el uso de un modelo de entrevista por etapas.

- Verificar que como consecuencia de la reunión preliminar se elabore un pliego de preguntas y temas a tratar.

- Cuando no sea posible llevar adelante la reunión preliminar, el equipo del CAJ deberá no obstante presentarse ante el Magistrado o Fiscal interviniente que hubiese ordenado la medida acompañando un escrito en el que, además de dejar constancia el desacuerdo institucional a respecto de que no se haya convocado la reunión previa, se proponga un plan de entrevista testimonial.

- Durante el desarrollo de la entrevista testimonial el abogado y el psicólogo delegado de parte del CAJ deben estar atentos a cuanto ocurre en la sala contigua y de ser necesario efectuar advertencias al operador que se canalizaran a través del Juez de la causa. En particular deben objetarse las interrupciones que pueda realizar la entrevistadora, las preguntas que resulten ofensivas, intrusivas (más aún teniendo en cuenta que por el momento el sistema de Cámara Gesell se aplica para víctimas o testigos de delitos sexuales), inconducentes, intimidatorias o amenazantes, o que de cualquier manera dedignen la opinión del NNyA.

### **III. 3. 3. ●Proceso de asistencia luego de la intervención en el Proceso Penal**

#### **III. 3. 3. a. Descripción del procedimiento en general:**

Tras la intervención del NNyA en la medida investigativa es necesario que la contención subsista.

Desde los CAJ se deberá adoptar una actitud activa respecto de la continuidad de la causa penal instando su prosecución sobre la base de la consulta de las actuaciones, proposición de medidas –esto dependerá del rol

procesal que se haya asumido- y dialogo con los actores, al mismo tiempo es importante mantener la atención de la víctima o testigo retomando las entrevistas que se desarrollaban en la Oficina, que es el espacio adecuado donde se inició el vínculo.

Deben desplegarse todas las herramientas disponibles en pos de lograr la superación del trauma por parte del NNyA.

### III. 3. 3. b. Objetivos particulares del procedimiento:

- Brindar asistencia integral al NNyA que intervino en el Proceso Penal.
- Tomar medidas conducentes para lograr la protección de la integridad física y emocional del NNyA, como así también su desarrollo social.
- Mantener un trato adecuado con el grupo familiar del asistido, evacuando las inquietudes que pudieran formular.

### • 3. 3. c. Actividades que se desarrollan:

- Finalizada la entrevista en Cámara Gesell, el equipo interdisciplinario deberá acordar con el asistido y el adulto responsable que lo estuviera acompañando en el proceso, una reunión que en la medida de lo posible deberá realizarse en el CAJ.

- Una vez reunidos se le detallará –de acuerdo a la edad y desarrollo del NNyA- la información sobre la causa. En particular se le hará saber:

- La posibilidad de que sea citado nuevamente para intervenir en la causa.
- Qué medidas dispondrá el Juez o el Fiscal en relación al denunciado (si se le pedirá la detención, si se lo citará, etc.)
- Información sobre las etapas procesales siguientes.
- La importancia que ha tenido el que haya exteriorizado sus padecimientos.

- De ser necesario, derivar la atención psicológica del NNyA al organismo público que corresponda, sin perder contacto con el asistido en ningún momento.

- Tener presente que la intervención de la Oficina de Atención a la Víctima se justifica en tanto subsista el sustrato jurídico de la causa, por lo tanto debe evitarse crear en el/la asistido/a expectativas o ilusiones que impliquen programas de acción en plazos demasiado amplios.

- Teniendo en cuenta las características propias de los hechos de índole sexual y las posibles consecuencias de la denuncia y el testimonio del NNyA, se deberá intensificar el trabajo de contención no sólo en relación al asistido sino también de su grupo familiar.

## **IV. CONCLUSIÓN**

A partir de las recomendaciones elaboradas se pretende generar una guía de acción para que los profesionales de los CAJ cuenten con mayores recursos para el abordaje de sus tareas, en los casos en que intervengan niñas, niños y adolescentes.

Como se pusiera de manifiesto en la Introducción, estamos en camino de consagrar definitivamente un proceso penal más humanitario, protector de los derechos humanos de los intervinientes y respetuoso de las garantías de quienes buscan respuestas a sus necesidades.

En definitiva se trata de dar protagonismo a los reales destinatarios del sistema de justicia, cubriendo desde todos los frentes posibles los eventuales perjuicios que pudieran haber padecido como consecuencia de un delito.

Las discusiones en torno a que resultados se esperan obtener como consecuencia de una intervención estatal en el ámbito penal son enormes y dispares. Sólo una afirmación pareciera contar con bastante sustento en la actualidad y es que la víctima debe ser escuchada, interpretada.

En este sentido se propone una labor de coordinación y equilibrio de roles, en donde los profesionales de los CAJ deberán erigirse en defensores a ultranza de los derechos de sus asistidos, utilizando las herramientas novedosas que se imponen desde la Constitución Nacional, mediante los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, y ahora, desde el Código Procesal Penal.

