

2020

Pautas y recomendaciones para garantizar los derechos y garantías de las personas víctimas de delitos en actos procesales realizados de manera remota

DOVIC | Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas



MINISTERIO PÚBLICO
FISCAL
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN
REPÚBLICA ARGENTINA

Pautas y recomendaciones para garantizar los derechos y garantías de las personas víctimas de delitos en actos procesales realizados de manera remota

Noviembre 2020

DOVIC | Documento elaborado por la Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas

Titular de la dependencia: Malena Derdoy

Diseño: Dirección de Comunicación Institucional

Publicación: noviembre 2020

— 2020 —

Pautas y recomendaciones para garantizar los derechos y garantías de las personas víctimas de delitos en actos procesales realizados de manera remota

DOVIC | Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas

ÍNDICE

I.	Presentación.....	7
II.	Pautas y recomendaciones para garantizar los derechos y garantías de las personas víctimas de delitos en actos procesales realizados de manera remota.	9
	A.- Antes del acto procesal.....	9
	1) En primer lugar se sugiere acreditar si la víctima cuenta con las condiciones necesarias para que pueda ser efectiva su participación.	9
	2) Verificar el espacio físico en donde se ubicará la víctima para la realización del acto procesal.	10
	3) Relevar la posición de la persona damnificada en cuanto a la posibilidad de mantener cualquier tipo de contacto con el imputado durante el acto procesal.....	11
	4) Acreditar las redes vinculares que podrían acompañar a la persona damnificada durante el acto procesal.....	11
	5) Garantizar la información a las víctimas con relación a quienes estarán presentes en la audiencia.	11
	6) Promover que sean resueltas de manera previa todas las discrepancias que puedan surgir entre las partes en relación con el desarrollo de la audiencia bajo modalidad virtual.....	11
	7) En casos de que la intervención de la víctima implique la comunicación de noticias, medidas u otras situaciones que puedan generar un impacto subjetivo, se sugiere:	11
	8) Respecto de medidas relacionadas con la notificación de los actos procesales, se recomienda realizar las mismas de manera telefónica.....	12
	B.- Durante el acto procesal	12
	1) Identificación de las personas intervinientes	12
	2) Posibilidad de que la víctima interrumpa la audiencia.....	12

- 3) Evitar interrupciones en el desarrollo del testimonio por parte de los otros participantes 13
- 4) Evitar la interacción con la persona imputada 13

C.- Luego del acto procesal 14

- 1) Realizar una videollamada posterior a la audiencia para evaluar el estado anímico de la víctima..... 14
- 2) Informar sobre cómo continuará el proceso 14
- 3) Tener presente la importancia de certificar el estado actual de las actuaciones 14

III. Contacto 15

I. PRESENTACIÓN

El pasado 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud declaró el estado de pandemia por la aparición del nuevo coronavirus SARS-CoV-2, causante del COVID-19, y su particular rápida propagación. Días más tarde, por Decreto 297/2020, el Poder Ejecutivo Nacional ordenó decretar de manera temporaria el aislamiento social, preventivo y obligatorio para todas las personas que habitan el país con el propósito de proteger la salud pública al reducir la circulación viral. Dicha medida, que obligó a todas las personas a permanecer en sus lugares de residencia, absteniéndose de concurrir a sus lugares de trabajo, de desplazarse por rutas, vías y espacios públicos, ha sido prorrogada en forma sucesiva en algunas jurisdicciones, mientras que en otras, de manera gradual, se avanzó en la habilitación de ciertas actividades en un contexto de distanciamiento social preventivo, acatando pautas y protocolos emitidos por las autoridades sanitarias nacionales y locales.

La normativa, a su vez, dispuso una serie de excepciones vinculadas a actividades esenciales durante la emergencia sanitaria, entre los cuales se encuentra el servicio de justicia. En el marco del sistema de administración de justicia, en consonancia con las disposiciones del Poder Ejecutivo Nacional y las recomendaciones de la autoridad sanitaria nacional, la Corte Suprema de Justicia de la Nación adoptó diversas medidas orientadas a que la prestación del servicio de justicia sea compatible con la preservación de la salud de las personas que lo prestan y aquéllas que concurren a recibirlo. En especial, por medio de la Acordada 6/2020 se dispuso una feria judicial extraordinaria¹ que fue prorrogada hasta el 4 de agosto de este año, aunque en la actualidad la totalidad de los tribunales nacionales y federales, de todas las instancias y jurisdicciones, deben cumplir sus funciones de acuerdo a las pautas establecidas por los respectivos órganos de superintendencia atendiendo las particulares circunstancias sanitarias de cada circunscripción territorial. En función de ello, la Procuración General de la Nación² también adoptó una serie de resoluciones para adecuar su funcionamiento durante la vigencia de aquellas medidas con el fin de asegurar el cumplimiento de los actos procesales que se requieran y, en particular, el efectivo acceso a la justicia de las personas víctimas de delitos³.

1. Quedando vigente la facultad de las/os magistradas/os de llevar a cabo los actos procesales que no admitan demora o medidas que de no practicarse pudieren causar un perjuicio irreparable. A tales fines se fijó que deberían tenerse especialmente en consideración entre otras, las siguientes materias: a) penal: cuestiones vinculadas con la privación de la libertad de las personas, violencia urbana doméstica, delitos contra la salud pública -fundamentalmente las conductas que contravengan el sistema normativo de prevención mitigación dispuesto por las autoridades nacionales competentes en el marco de la presente emergencia-, delitos migratorios, interrupción de las comunicaciones, delitos vinculados con el aprovechamiento de la calamidad, habeas corpus, delitos contra las personas, contra la integridad sexual, contra la seguridad pública contra el orden público; b) no penal: asuntos de familia urgentes, resguardo de menores, violencia de género, amparos -particularmente los que se refieran cuestiones de salud-.

2. Es relevante también advertir que la CSJN adoptó una serie de medidas en sintonía con las ordenadas por el gobierno nacional para hacer frente a la pandemia. Así a partir de la Acordada N° 6/20 la Corte Suprema de Justicia de la Nación dispuso una feria extraordinaria de todos los tribunales federales y nacionales y demás dependencias que integran el Poder Judicial de la Nación, desde el 20 hasta el 31 de marzo de 2020. Dicho temperamento fue prorrogado por Acordadas N°8/20, N°10/20, N° 13/20, N° 14/20, N° 16/20 y N° 18/20. Con posterioridad, el máximo tribunal dictó sucesivas Acordadas en las que dispuso, con arreglo a lo evaluado y solicitado por distintas Cámaras Federales, el levantamiento de la feria judicial extraordinaria dispuesta por el punto resolutive 2 de la acordada 6/2020 respecto de distintos tribunales. A su vez mantuvo el uso prioritario de herramientas digitales, la modalidad de trabajo remoto, la limitación de la atención al público y la observancia por parte del personal judicial de las medidas de prevención, higiene y movilidad emanadas de las autoridades competentes.

3. <https://www.mpf.gob.ar/covid/resolucion/>

Ante ese escenario, la Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas (DOVIC) mantuvo su intervención en todo momento para garantizar el acompañamiento y los derechos de aquellas personas que resultaron damnificadas por hechos ilícitos⁴. Esa particular situación permitió revelar algunos obstáculos que atraviesan las víctimas para participar activamente en los distintos actos procesales a los que se las convoca, aunque también algunos beneficios tales como la posibilidad de acordar horarios más beneficiosos para aquellas, un vínculo más fluido e inmediato con las/os profesionales de la DOVIC, entre otros.

A partir de esta experiencia la DOVIC presenta una serie de recomendaciones a considerar antes, durante y al finalizar aquellos actos procesales a realizarse de manera remota que requieran la participación de la víctima. De igual modo, se ofrecen pautas para facilitar el ejercicio de los derechos establecidos por la ley n° 27.372⁵ y los instrumentos regionales e internacionales⁶, durante el período de vigencia del aislamiento y distanciamiento social.

El propósito de este documento es que los agentes del Ministerio Público Fiscal puedan ayudar a garantizar el derecho de las personas víctimas de delitos a participar de manera activa en todas las etapas del proceso penal, aun en aquellos actos que se realicen bajo modalidad virtual.

El Ministerio Público Fiscal de la Nación tiene de acuerdo a lo dispuesto por el art. 9 inc. f y g de la ley n° 27.148- un rol fundamental en la aplicación de las prerrogativas procesales a favor de las víctimas, a través de numerosas acciones efectivas para impulsar su participación en las investigaciones penales y así remover los obstáculos para el efectivo acceso a la justicia. De esta manera, la presente publicación elaborada por la Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas (DOVIC) pretende continuar ese trabajo, mediante el aporte de herramientas concretas que sean de utilidad para reducir el impacto negativo que el vínculo con los órganos del servicio de justicia puede generar en aquellas personas que resultaron damnificadas de un delito, en este contexto particular de aislamiento social preventivo y obligatorio.

Malena Derdoy

Titular de la Dirección General de
Acompañamiento, Orientación y
Protección a las Víctimas (DOVIC)

4. <https://www.fiscales.gob.ar/dovic/durante-el-aislamiento-dovic-realizo-1419-intervenciones-en-451-casos/>

5. <https://www.mpf.gob.ar/dovic/recurso/>

6. En particular las Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos, la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de Poder, la Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas y las 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

II. PAUTAS Y RECOMENDACIONES PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS Y GARANTÍAS DE LAS PERSONAS VÍCTIMAS DE DELITOS EN ACTOS PROCESALES REALIZADOS DE MANERA REMOTA.

De acuerdo con el art. 4º de la ley n° 27.372⁷, relativo al cumplimiento de los principios de rápida intervención, enfoque diferencial y no revictimización que deben guiar la actuación de cualquier autoridad judicial que tenga contacto con una víctima, y el art. 5º vinculado a los diversos derechos procesales que le asiste aquel cuerpo legal; se enuncian las siguientes pautas a considerar antes, durante y al finalizar el acto procesal realizado bajo modalidad remota en que intervengan las víctimas:

A.- Antes del acto procesal

1) En primer lugar se sugiere acreditar si la víctima cuenta con las condiciones necesarias para que pueda ser efectiva su participación.

En este sentido se entenderán por tales a:

- Condiciones personales: debe tenerse presente si la víctima es una persona con discapacidad y, en su caso, la clase y grado de la misma para analizar los requerimientos necesarios que garanticen su participación en el acto.
- Condiciones de carácter subjetivas: se refieren a las implicancias emocionales y las expectativas que conlleva participar de un acto procesal que, en muchos casos, requiere de un proceso elaborativo previo por parte de quien vivenció hechos de violencia.
- Condiciones de carácter material: se vinculan a la disponibilidad de dispositivos y medios tecnológicos adecuados para la conexión digital, acceso a internet, espacios físicos que permitan privacidad al momento de participar en el acto procesal, entre otros.
- Para cumplir con esta recomendación será indispensable tener presente las siguientes pautas de trabajo:
- Comunicar de manera anticipada, clara, precisa y detallada toda la información necesaria que permita a la víctima comprender cuál es el acto procesal al que está siendo convocada y cuál es la relevancia del mismo. De igual manera, es necesario que sepa que personas participarán, en que rol intervendrán y la duración estimativa que podría demorar el acto. Esta información puede ser transmitida en articulación con integrantes de la DOVIC⁸.

7. Y en sintonía con los arts. 79 y sstes. del CPPN y del CPPF

8. En los casos en los cuales se ha solicitado la intervención de esta Dirección en forma previa.

- Identificar la accesibilidad informática, para lo cual es necesario tener un diagnóstico previo que abarque, por ejemplo, la siguiente información: si se conectará a través de un dispositivo móvil como un celular o una tablet, o si será mediante una computadora, si el acceso a internet es por vía red wifi, banda ancha o datos móviles. En todos estos casos será necesario también indagar sobre la calidad de la conexión, pérdida de señal en días pasados, etc.
- Lograr que la persona damnificada se familiarice con la plataforma que se utilizará para el acto procesal (zoom, google meet, jitsi meet, etc.). De no existir tal conocimiento, se sugiere recomendar a la víctima la descarga y prueba con antelación del medio de comunicación que se utilizará.
- Para ello también se sugiere la posibilidad de acercarle tutoriales con el paso a paso de cómo utilizar la aplicación, sesiones de prueba y generar los espacios necesarios para que se evacúen todas las dudas.

2) Verificar el espacio físico en donde se ubicará la víctima para la realización del acto procesal.

- Ante la imposibilidad de acceder a un espacio con privacidad para participar de la audiencia, se sugiere la articulación con instituciones que cuenten con espacios físicos donde las víctimas puedan acercarse y acceder a un ámbito privado que respete su intimidad. En ese sentido se recomienda el vínculo, además de con la DOVIC, con los ATAJOS, servicios locales, los centros de acceso a la justicia, puntos focales provinciales de asistencia a víctimas de trata, etc.
- **Tener presente que en el caso de víctimas de violencia de género, entre ellas especialmente de violencia sexual y de trata que han sufrido explotación sexual, esta circunstancia cobra una particular relevancia ya que los hechos denunciados podrían estar referidos a actos contra su integridad física, sexual e, incluso, su propia vida. De allí la importancia de contar con un espacio privado y seguro para la conexión.**
- Asimismo, en el caso de víctimas de maltrato y abuso sexual en la infancia, la declaración de la progenitora, el progenitor o persona cuidadora desde su domicilio, y dada la presencia de los niños, niñas y adolescentes en las casas, puede representar para la persona declarante una limitación ante la posibilidad de que su relato sea escuchado por aquellos. Por otra parte, para estos últimos escuchar la declaración puede implicar un proceso de revictimización.
- En los casos que corresponden a víctimas de violencia policial, las declaraciones testimoniales requerirán privacidad no sólo en lo concerniente a los actos violentos que dan lugar al delito sino a la sensibilidad de la denuncia y actores involucrados en los hechos.

3) Relevar la posición de la persona damnificada en cuanto a la posibilidad de mantener cualquier tipo de contacto con el imputado durante el acto procesal.

- En caso de que la víctima lo refiera, se deberán disponer todas las medidas necesarias para evitarlo, de conformidad a lo dispuesto por el art. 10 de la ley n° 27.372. Esto se podrá garantizar incluso en las declaraciones de forma remota, ya sea inhabilitando la cámara que muestra al imputado durante la declaración de la víctima o habilitando salas virtuales diferenciadas para la víctima en la plataforma virtual que se esté utilizando.

4) Acreditar las redes vinculares que podrían acompañar a la persona damnificada durante el acto procesal.

- Esta pauta es de vital importancia ya que la participación de la víctima tiene implicancias emocionales en todos los casos, en tanto vuelve a los hechos por medio de los relatos, de esta manera la contención y el acompañamiento adecuados, sobre todo si es por medio de las redes vinculares de la persona damnificada permite disminuir la victimización secundaria.
- Para ello se sugiere el trabajo articulado con las/os profesionales de la DOVIC quienes seguramente hayan relevado los vínculos cercanos y la pertinencia de su presencia en el acto procesal.

5) Garantizar la información a las víctimas con relación a quienes estarán presentes en la audiencia.

- Se sugiere hacerle saber a la víctima que la audiencia virtual es de carácter privada y las personas que accederán a ella se encuentran debidamente autorizadas. Para ello se sugiere utilizar un lenguaje claro y comprensible de las normas que así lo prevén y sus efectos en relación con la participación de cada persona que estará presente en la audiencia.

6) Promover que sean resueltas de manera previa todas las discrepancias que puedan surgir entre las partes en relación con el desarrollo de la audiencia bajo modalidad virtual.

- De tal manera será necesario advertir a la víctima sobre los posibles planteos de la defensa y los modos de sustanciar tal incidencia procesal, buscando mitigar así situaciones tensionantes.

7) En casos de que la intervención de la víctima implique la comunicación de noticias, medidas u otras situaciones que puedan generar un impacto subjetivo, se sugiere:

- Relevar el interés de la víctima sobre el acompañamiento de personas de su entorno.

- Articular con dispositivos de atención psicosociales en caso de que sea necesario, tales como las promotoras territoriales en género u otras referentes para la víctima.
- En caso de ser necesario, articular con las/os profesionales de los espacios terapéuticos individuales con que cuente la persona damnificada.

8) **Respecto de medidas relacionadas con la notificación de los actos procesales, se recomienda realizar las mismas de manera telefónica.**

- En particular se sugiere evitar la intervención de fuerzas policiales o de seguridad, en especial en casos de víctimas de violencia institucional o de aquellos casos donde ha habido o se presume connivencia de alguna fuerza de seguridad en el ilícito.

B.- Durante el acto procesal

1) Identificación de las personas intervinientes

- Consignar en la plataforma el nombre, apellido y rol de cada uno de los actores que intervienen en la audiencia, ya que ello permitirá a la víctima poder identificar de manera clara quienes se encuentran participando del acto.
- A su vez, resulta importante que quien presida el acto pueda realizar una presentación con el propósito de que la persona damnificada pueda identificar quien es la autoridad judicial que dirigirá la audiencia.

2) Posibilidad de que la víctima interrumpa la audiencia

- La situación del aislamiento social, preventivo y obligatorio ha profundizado las condiciones de desigualdad de género. El contexto que estamos atravesando demanda muchas veces de tareas adicionales que han recaído de manera desigual en las mujeres. De tal forma que, en el interior de un hogar, estas tareas se cruzan con los cuidados de niñas y niños, personas

adultas y el teletrabajo.⁹

- De acuerdo con ello, es importante poder advertirle a la víctima que de requerirse, pueda solicitar una pausa en atención a alguna situación excepcional que pudiera presentarse tal como demanda de cuidados o la interrupción por parte de personas convivientes.
- De igual modo es relevante esta mención para que pueda hidratarse o solo para hacer una pausa en función de la posible carga emocional que le implique participar del acto, u otras situaciones extraordinarias.

3) Evitar interrupciones en el desarrollo del testimonio por parte de los otros participantes

- Recomendar silenciar los teléfonos y cualquier otro medio distractivo como televisores, radios, etc.
- Sugerir apagar los micrófonos mientras la víctima declare para evitar el acople de sonidos del ambiente de cada participante.
- En la medida de las posibilidades, procurar utilizar plataformas digitales que no cuenten con limitación temporal.

4) Evitar la interacción con la persona imputada

- Se sugiere que durante el desarrollo de la audiencia mientras declare o participe la víctima, la cámara del imputado se encuentre apagada.

9. Varios informes dan cuenta de esta circunstancia, entre ellos se destacan: La respuesta de ONU Mujeres a la crisis del COVID-19 (<https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/in-focus-gender-equality-in-covid-19-response/un-women-response-to-covid-19-crisis#care>); Los graves impactos que tiene la pandemia en las desigualdades de género en la región elaborado por el Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO, <https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2020/04/Grupo-de-Trabajo-CLACSO-Cuidados-y-genero.pdf>), COVID-19 en la vida de las mujeres. Razones para reconocer los impactos diferenciados”, elaborado por la Comisión Interamericana de Mujeres (OEA, <https://www.oas.org/es/cim/docs/ArgumentarioCOVID19-ES.pdf>), COVID-19: Un Enfoque de Género, elaborado por Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA, https://www.unfpa.org/sites/default/files/resourcepdf/COVID19_A_Gender_Lens_Guidance_Note.docx_en-US_es-MX.pdf), La Igualdad de Género y los Esfuerzos para Hacer Frente a la Violencia de Género (VG) y la Prevención, Protección y Respuesta a la Enfermedad del Coronavirus (COVID-19)” elaborado por UNFPA (<https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/COVID19-TechBrief-GBV-23Mar20.pdf>)

C.- Luego del acto procesal

1) Realizar una videollamada posterior a la audiencia para evaluar el estado anímico de la víctima.

- Es importante tener presente el impacto emocional que puede provocar la interrupción de una audiencia en la intimidad del hogar de una persona que no está acostumbrada a participar de estos actos.
- A su vez, también es importante recordar que prestar una declaración testimonial implica verbalizar y vivenciar emociones de los acontecimientos que transitó la víctima y ello puede tener una implicancia subjetiva relevante.
- De allí que es importante generar un espacio para conversar sobre cómo se sintió, explicar algunas cuestiones que no se hayan comprendido durante el debate y las inquietudes que puedan haberse generado.

2) Informar sobre cómo continuará el proceso

- También es necesario poder informar a la víctima sobre cómo proseguirá el trámite de la causa de acuerdo a la etapa procesal en la que se encuentre.
- Brindar a la víctima todos los medios de contacto con las oficinas del MPF, a fin de asegurar una comunicación fluida, llana y permanente que asegure su participación en el proceso, siempre que así lo desee.
- Clarificar si su participación será requerida nuevamente y, en tal caso, los motivos por los cuáles se la podría volver a convocar.

3) Tener presente la importancia de certificar el estado actual de las actuaciones

- Un punto nodal para la efectiva intervención de la víctima en el proceso y el cumplimiento de sus derechos acordados en el marco normativo actual, es poder estar informada sobre el avance y el estado actual del proceso.
- De allí se desprende la importancia del compromiso de todas las partes intervinientes para facilitar la información que se requiera al momento de certificar el estado de las actuaciones.

III. CONTACTO

✓ **Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas (DOVIC) – Ministerio Público Fiscal de la Nación**

Tte. Gral. Juan Domingo Perón 671, Ciudad de Buenos Aires

Teléfono: (54-11) 6089-9114 / 9135

Correo electrónico: dovic@mpf.gov.ar

Horario de atención: lunes a viernes de 9 - 17 hs.

<https://www.mpf.gov.ar/dovic/>



MINISTERIO PÚBLICO
FISCAL
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN
REPÚBLICA ARGENTINA

MINISTERIO PÚBLICO
FISCAL

PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN
REPÚBLICA ARGENTINA

MINISTERIO PÚBLICO FISCAL | PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN
Av. de Mayo 760 (C1084AAP) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina
(54-11) 4338-4300
www.mpf.gob.ar | www.fiscales.gob.ar