

La Ruta de las Víctimas y Testigos: Orientación, Protección y Apoyo

Procurando brindar un servicio más eficaz a nuestros usuarios, este proyecto contempla una modalidad de atención que responda a sus necesidades desde el inicio de la causa hasta el término de ésta.

Sin la participación activa e informada de las víctimas o de los testigos, hacer justicia resulta imposible. Por tal motivo y buscando potenciar la participación de nuestros usuarios en el proceso penal, el Fiscal Nacional, Sabas Chahuán, instruyó la implementación del proyecto de Mejoramiento de Atención para Víctimas y Testigos. “Nos hemos propuesto como objetivo, ampliar nuestra cobertura de atención con servicios especializados al 100% de las víctimas y testigos que declaran en las fiscalías, fijándonos especialmente en la calidad de esta atención, para lo cual estamos desarrollando rigurosos estándares y procedimientos que iremos revisando y evaluando permanentemente”, aseguró la máxima autoridad del Ministerio Público.

El nuevo modelo se hace cargo de la calidad de atención de todas las víctimas y testigos que declaran en la Fiscalía, y les garantiza la entrega de orientación, protección y apoyo, servicios altamente valorados por nuestros usuarios. “La Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) deberá continuar asumiendo ciertas responsabilidades en la atención, pero además, y de manera muy central, en la asesoría a los atendedores, por ejemplo, en las áreas de protección o de atención de casos complejos”, cuenta Francisco Rojas, profesional de la División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional.

Este proyecto busca poner a disposición de los usuarios una serie de servicios que garantizarán que toda víctima y testigo tenga acceso a

orientación sobre su causa y obtenga protección si la requiere; recibiendo apoyo durante todo el proceso. Además, contempla el desarrollo de procedimientos especializados para delitos ocurridos en contexto de violencia intrafamiliar, delitos sexuales, casos de alto riesgo y testigos de Juicio Oral.

Se espera que al recibir este tipo de servicios, el usuario mantenga su interés por participar en el proceso penal, mejorando su desempeño en el Juicio Oral y evaluando positivamente la atención recibida por la Fiscalía.

Esta iniciativa, que comenzó a operar el 1 de agosto de 2008 en todas las fiscalías locales de la Región de Coquimbo, establece la ruta general por donde el usuario transita en el proceso penal, identificándose diferentes etapas y, en

3





El Fiscal Nacional junto al Ministro de Justicia inauguran programa en la IV Región.

cada una de éstas, servicios que deben ser cubiertos por la Fiscalía, a través de los diversos actores que intervienen en su caso, vale decir, fiscales, asistentes de fiscales, profesionales, administrativos y técnicos.

4

ORIENTACIÓN, PROTECCIÓN Y APOYO

¿Por qué reforzar el sistema de atención que rige actualmente en todo el país? Según explica Francisco Rojas, “con el modelo que actualmente tenemos sólo podemos atender -entregando servicios especializados- al 3% de las víctimas y testigos de las fiscalías, cifra claramente insuficiente. Teníamos que pensar en una forma que nos permitiera abordar este déficit. Por ello se consideró incorporar a la Fiscalía en su conjunto y no sólo a profesionales de la URAVIT, es decir, que todos tengan la responsabilidad de atender a víctimas y testigos, incorporando a los atendedores en el desafío de entregar los tres servicios con estándares de excelencia”.

Asimismo, asegura que el éxito del nuevo modelo de atención es de responsabilidad de todos los funcionarios de la Fiscalía, porque “el compromiso con nuestros usuarios es el motivo de este proyecto y

así ha sido asumido por los funcionarios encargados de llevarlo a la práctica, los cuales se han incorporado en un proceso de capacitación que se realizó en las fiscalías locales de la región piloto”.

El nuevo proyecto contempla tres servicios que responden a las necesidades que los usuarios presentan en las distintas etapas del proceso.

Orientación

Consiste en entregar al usuario información específica de su causa, de acuerdo con la etapa del proceso en la que se encuentra. La entrega está

sujeta a protocolos de atención que garantizan que cada usuario disponga de la información que requiere.

Protección

Los atendedores de la Fiscalía, los agentes del Call Center y los profesionales de las URAVIT deberán determinar, utilizando una pauta de evaluación de intimidación prediseñada para este proyecto, la necesidad de solicitar medidas de protección, en virtud del riesgo que se determine. El servicio de evaluación de intimidación podrá ser entregado por cualquier atendedor de la Fiscalía, considerando las particularidades de cada caso. De esta forma, las situaciones más complejas serán abordadas por profesionales de las Unidades de Atención a Víctimas y Testigos.

Apoyo

Se entiende como un conjunto de actividades tendientes a apoyar, incentivar y facilitar la participación del usuario en el proceso y, en particular, en el juicio oral, implementando acciones concretas y diferenciadas, como la indemnización, la coordinación con el fiscal de la causa, el acompañamiento y la preparación metodológica.

¿CÓMO FUNCIONA?

Un equipo transversal, constituido por todos los atendedores de las Fiscalías Locales, reorientan su gestión al objetivo común de entregar servicios efectivos y oportunos a los usuarios.

El proyecto se divide en cuatro etapas por las cuales pasa el usuario en la Fiscalía:

Primera Etapa

Primer contacto con la Fiscalía. Este puede ser personal (denuncia o declaración en Fiscalía) o telefónico (casos de riesgo en violencia intrafamiliar y delitos sexuales).

Segunda Etapa

Intermedia. Considera al usuario desde que presta declaración en Fiscalía hasta la audiencia de preparación del juicio oral.

Tercera Etapa

Juicio Oral. Considera desde la audiencia de preparación del juicio oral hasta el cierre del caso

Cuarta Etapa

Post Juicio Oral

IMPLEMENTACIÓN DE PILOTO EN LA IV REGIÓN DE COQUIMBO

Cabe destacar que es política del Fiscal Nacional impulsar pilotos en regiones que permitan diseñar, implementar y evaluar las iniciativas tendientes a mejorar la gestión y operación de las Fiscalías.

La Fiscalía Regional de Coquimbo será la primera en el país que implementa este modelo integrativo. Para ello, se constituyó en la región un equipo transversal formado por todos los atendedores de las fiscalías locales de

Andacollo, Coquimbo, Combarbalá, La Serena, Los Vilos, Illapel, Ovalle y Vicuña, quienes fueron sometidos a completas capacitaciones para perfeccionar su gestión a través de la entrega de servicios efectivos y oportunos a los usuarios en todo el proceso penal.

Según explica la Gerente de la División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional, Marcela Neira, la puesta en marcha contemplará un proceso gradual, que se inicia en la IV Región, pero se espera en el 2009 incorporar nuevas fiscalías. “Estamos mirando su evolución y desarrollo, nos interesa

mucho que este modelo funcione, ya que estamos convencidos que es un avance para nuestros usuarios, por lo que implementamos también un proceso de monitoreo y evaluación que nos permitirá contar con la mejor información para tomar decisiones. Esta información será de gran relevancia para las etapas siguientes del proyecto, ya que uno de los elementos centrales de esta iniciativa es avanzar hacia la equidad en la entrega de servicios al interior de la Fiscalía y para eso debemos ser capaces de brindar estándares de calidad de atención iguales en todo el país”, concluye.



En el marco de este proyecto se diseñó una cartilla que busca orientar a los usuarios de las fiscalías locales. Esta será entregada desde el primer momento en que la víctima o testigo intervenga en el proceso en las fiscalías. Se trata de un instrumento

sencillo, que sistematiza la forma en que los atendedores entregan la información y permite orientar a los usuarios en materias de primera importancia. “La cartilla es un instrumento que tiene por objetivo orientar al usuario durante su paso por el proceso penal, y contiene

información sobre la causa, entre estos el RUC y el nombre del fiscal, teléfonos de importancia, como el call center y el cuadrante de Carabineros, información sobre deberes y derechos y sobre las posibilidades de término de la causa”, explica Francisco Rojas.



FISCAL REGIONAL JORGE VALLADARES

Apuesta por una Atención de Calidad a los Usuarios

El pasado 1 de julio, la Fiscalía de la XV Región de Arica y Parinacota comenzó a implementar oficialmente el denominado Sistema de Apoyo de Atención de Público (SAAP), siendo la primera región en que dicha herramienta informática se pone en marcha.



¿De qué otra forma se grafica el alineamiento de la gestión de la Fiscalía de Arica y Parinacota con la Política Nacional de Persecución Penal?

Suscribimos absolutamente a los lineamientos de persecución criminal desde el nivel central y estamos apuntando a producir mejorías en ese sentido. Podemos decir que en materia de delitos sexuales, de nueve fiscales tenemos dos dedicados a esta especialidad, que constituyen el 25 por ciento, lo que no es una casualidad, ya que responde a los lineamientos nacionales, los que adecuamos a la realidad que nos toca ver en nuestra región. Los delitos sexuales tienen una alta carga investigativa y una alta frecuencia de ocurrencia en la zona. El equipo es bastante importante, ya que está conformado por los dos fiscales, un abogado asistente que tiene capacitación especial en esas materias, y adicionalmente se incorporó una tercera fiscal a la materia de violencia intrafamiliar.

También estamos en la línea que fomenta las investigaciones patrimoniales. Sabemos que hay muchos delitos cuyo objetivo es el lucro y además de una pena resulta altamente disuasivo el impacto que podamos generar en los beneficios que se reportan de los delitos, es decir, el enriquecimiento o lucro

6



nos perciban como una institución pública confiable y al servicio de la comunidad”, manifestó el Fiscal Regional, Jorge Valladares.

¿Cuáles van a ser los beneficios tangibles de la implementación de este sistema?

El primer efecto que va a producir el SAAP, es que permite la medición. Justamente sobre la base de los resultados de esta medición se puede formar una opinión fundada de si las cosas se están haciendo bien o mal e introducir las medidas correctivas que apunten a ese objetivo. Un mes antes del plazo definitivo para su implementación, nuestra Fiscalía Regional ya lo había aplicado, desde junio en periodo de marcha blanca, y ahora desde julio en forma oficial. Estamos muy contentos que se haya escogido a nuestra región para comenzar a implementarlo; sin perjuicio que tenemos la total disponibilidad para seguir planteando nuevas iniciativas locales que conduzcan a mejorar la atención a la comunidad.

La puesta en marcha de esta nueva plataforma se enmarca dentro de las principales directrices del Fiscal Nacional, tendiente a mejorar la calidad en los servicios prestados a los usuarios, una orientación que el Fiscal Regional de Arica y Parinacota, Jorge Valladares Opazo, ha plasmado claramente durante su gestión.

“El Ministerio Público tiene como sello la eficiencia y la eficacia, y en ese sentido, no sólo hacemos persecución penal, sino que también nos preocupamos de la atención y protección a las víctimas y testigos, por eso los esfuerzos institucionales pasan por responder a los usuarios bajo los mismos criterios de eficiencia y eficacia, a fin de que

de esta actividad delictual. Desde esta perspectiva, nos parece que la política de persecución penal definida es coherente y busca sintonizar al Ministerio Público. Es un paso sumamente importante y significativo que va a producir los resultados que todos esperan.

VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

El Fiscal Regional de Arica y Parinacota señala que se han dado pasos concretos en la mejora a la atención, con la puesta en marcha, en marzo pasado, del proyecto denominado "Modelo de Intervención para Víctimas de Violencia Intrafamiliar".

¿Este proyecto tiene que ver con el hecho de que enfrentamos un nuevo fenómeno grave como lo es la violencia intrafamiliar?

Lo importante es que con este proyecto estamos en condiciones de diagnosticar con qué situación concreta nos enfrentamos, es decir, que cualquiera sea el funcionario que reciba una denuncia o le toca la tramitación o la entrevista con una víctima esté en condiciones de dimensionar y de dar una respuesta oportuna en términos de desarrollo del delito, ya que normalmente es un delito que se cometió en una oportunidad, pero que se sigue cometiendo en actos reiterados. Nos hemos ocupado de dotar a nuestros funcionarios de las competencias necesarias para ello. Los profesionales de la URUVIT han desarrollado un trabajo personalizado y también han hecho capacitaciones a nivel policial, ya que para poder abordar correctamente este problema debemos ver todas las aristas y las posibles personas que tienen intervención directa o indirecta con estos hechos.

¿Qué importancia le otorga a la cooperación internacional para hacer frente a los delitos transnacionales, considerando que esta región limita con dos países productores de droga?

Mantenemos una relación internacional que heredamos de la Región de Tarapacá, y afortunadamente estos vínculos siguen plenamente vigentes. Debido a que Perú está implementando un sistema penal acusatorio, se nos ha pedido una colaboración permanente en lo que es la capacitación y hemos tenido la mejor disposición. Si bien hasta ahora no se han desarrollado investigaciones conjuntas, ha habido una coordinación ya sea evacuando las diligencias que en algunos casos nos solicitan o viceversa y que fundamentalmente se relacionan con materias de droga, aunque también hay otros tipos de delitos, como la trata de personas, que hoy en día cobran mayor importancia siendo abordados de manera efectiva. La realidad con Bolivia es un poco distinta, ya que no se han dado los planos para el acercamiento, pero tenemos toda la disposición para crear nexos y fijar

criterios uniformes con nuestros pares de los países limítrofes.

¿Cuáles son los proyectos para tener una mayor presencia del Ministerio Público en la Provincia de Parinacota?

Nuestro servicio está posicionado en la región y se nos ve como una entidad que es capaz de llevar adelante la persecución penal con eficiencia y eficacia y eso queda demostrado en que participamos en diversas instancias, como es el caso del Consejo Regional de Seguridad Pública, junto a una participación activa con las juntas de vecinos. Sin embargo, visualizamos la necesidad de tener una oficina de atención en la Provincia de Parinacota, la que busca como objetivo tener la capacidad de respuesta necesaria de acuerdo a las condiciones geográficas, y las características culturales y de conectividad de la zona. Nuestro objetivo es estar insertos en una comunidad que tiene una realidad distinta. Investigar un delito y dar una medida de protección en Parinacota es muy distinto a la realidad de Arica y la idea es poder cubrir toda la región.



Fiscal regional Jorge Valladares en terreno.

