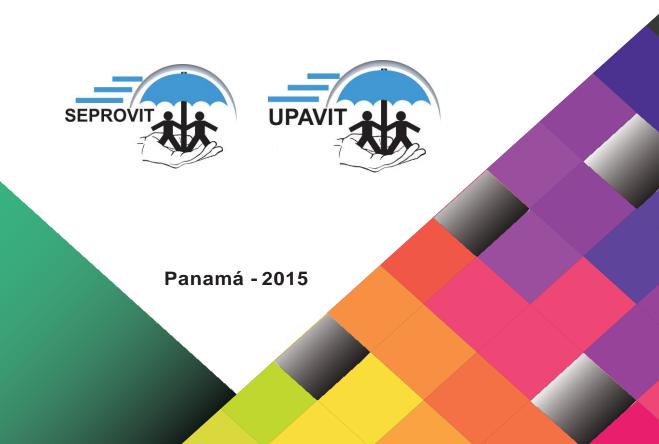




# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMÁS INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT, DEL MINISTERIO PÚBLICO DE PANAMÁ (2da. EDICIÓN)



#### Imprenta:



Bajo la razón social de Camsal, Corp

Año de impresión: 2015 Número de ejemplares: 310

Este documento fue preparado en el marco del Proyecto PANT 37 de la Oficina Regional de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito para Centroamérica y el Caribe, UNODC ROPAN

#### **INDICE**

RESOLUCIÓN No. 32 DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN PRESENTACION	5 9
INTRODUCCION	11
1. ANTECEDENTES	13
2. MARCO DE REFERENCIA	17
2.1 Objetivo general	19
2.2 Objetivos específicos	19
2.3 Metodología	20
2.4 Personas a las que va dirigido el Protocolo	20
2.5 Enfoques del Protocolo	20
2.6 Principios rectores para el trabajo de la UPAVIT	21
3. MARCO CONCEPTUAL	23
3.1 Víctima	25
3.2 Testigo	25
3.3 Víctima-Testigo	26
3.4 Delito	26
3.5 Trabajo interdisciplinario	26
3.6 Atención integral	26
3.7 Crisis	26
3.8 Intervención en crisis	27
4. MARCO INSTITUCIONAL DE LA SEPROVIT Y DE LA UPAVIT	31
4.1 La SEPROVIT	33
4.1.1 Objetivo de la SEPROVIT	33
4.1.2 Atribuciones de la SEPROVIT	33
4.1.3 Funciones del personal de la SEPROVIT	34
4.2 La UPAVIT	38
4.2.1 Objetivo de la UPAVIT	38
4.2.2 Atribuciones de la UPAVIT	38
4.2.3 Funciones del personal de la UPAVIT	39

#### 5. RUTA INTERNA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS EN EL MINISTERIO PÚBLICO 45

5.1 Ruta interna de atención a víctimas y testigos en el Ministerio Público para el Sistema 47 Penal Acusatorio (SPA)

5.1.1 Descripción en el proceso de la denuncia	48
5.1.2 Flujograma del proceso de la denuncia	49
5.1.3 Descripción en el proceso de investigación	50
5.1.4 Flujograma del proceso de investigación	51
5.1.5 Descripción en el proceso del juicio oral	52
5.1.6 Flujograma del proceso del juicio oral	53
5.2 Ruta interna de atención a víctimas y testigos en el Ministerio Público para el Sister	na
Penal Inquisitivo Mixto	54
5.3 Ruta interna de atención a víctimas y testigos en la UPAVIT cuando se da p	or
requerimiento de orden judicial	54
5.3.1 Descripción del trabajo por orden judicial	54
5.4 Ruta interna de atención a víctimas y testigos cuando el usuario se apersona	
directamente a la UPAVIT	55
5.4.1 Descripción del trabajo cuando el usuario acude directamente a la UPAVIT	55
6. ACTUACIÓN INTERDISCIPLINARIA DE LA UPAVIT	57
6.1 Población usuaria de la UPAVIT	59
6.2 Características de los usuarios de la UPAVIT	59
6.3 Horarios y turnos	60
6.4 Vestimenta	60
6.5 Proceso de autocuidado del personal de la UPAVIT	61
6.6 Tipos de intervención de la UPAVIT	62
6.7 Criterios de priorización por tipos de víctimas, delitos y características de las persor	nas 62
6.7.1 Por tipología de delito	62
6.7.2 Por tipología de víctima	63
6.7.3 Por característica de la persona	63
6.8 Formulario de requerimiento de trabajo a la UPAVIT	63
6.9 Forma de registro de actuación de la UPAVIT	67
6.10 Actuación del personal de la UPAVIT	67
6.10.1 Actuación de la Secretaria de la UPAVIT	68
6.10.2 Actuación del área de Psicología	69
6.10.3 Actuación del área de Trabajo Social	72
6.10.4 Actuación del área Legal	74
6.10.5 Actuación de la Coordinador (a)	76
6.11 El consentimiento informado	79
6.11.1 Modelo de consentimiento informado para un niño, niña o adolescente	81
6.11.2 Modelo de consentimiento informado para entrevista en cámara Gesell del niño	
niña o adolescente	83
6.11.3 Modelo de nota al Juez de Niñez y Adolecencia solicitando el consentimiento	
informado	85
6.11.4 Modelo de consentimiento informado para un adulto	87
6.11.5 Modelo de consentimiento para entrevista en cámara Gesell del adulto	89
6.11.6 Modelo de informe de rechazo a la firma del consentimiento informado	91

6.12 Modelos de informes por área de la UPAVIT	93
6.12.1 Modelo de informe psicológico de atención al usuario	94
6.12.2 Modelo de reporte de atención en crisis	98
6.12.3 Modelo de informe legal de atención al usuario	100
6.12.4 Modelo de informe legal de seguimiento a las medidas de protección	103
6.12.5 Modelo de reporte de atención en Trabajo Social	106
6.12.6 Modelo de evaluación socio-económica	109
6.12.7 Modelo de informe social	115
6.12.8 Modelo de informe al Fiscal por actividad sin resultado	121
7. MANEJO DE LA INFORMACION	123
7.1 Plantilla de reporte estadístico	128
VALIDACION DEL DOCUMENTO	131
ANEXOS FOTOGRAFICOS	133



## MINISTERIO PÚBLICO Procuraduría General de la República

#### RESOLUCIÓN Nº 32

(De 7 de abril de 2015)

Que adopta el Protocolo de Actuación de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y demás intervinientes en el proceso penal (UPAVIT) del Ministerio Público de Panamá

#### LA PROCURADORA GENERAL DE LA NACION,

en uso de sus facultades constitucionales y legales,

#### **CONSIDERANDO:**

Que la República de Panamá ha suscrito y reconoce las Convenciones y Tratados que amparan los derechos de los sectores de la población especialmente vulnerable.

Que el Ministerio Público tiene como misión: "Dirigir la persecución del delito y brindar cooperación judicial internacional, garantizando la asistencia a las víctimas, procurando la protección de los intervinientes en el proceso penal y sus soluciones alternativas, así como la defensa de los intereses del Estado, con eficiencia y eficacia, bajo principios de legalidad, independencia, transparencia y respeto de los derechos humanos".

Que la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su Resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985, dispuso fijar sencillos protocolos de actuación, que informen la intervención de otros interlocutores (p. ej. Policías, servicios de asistencia sanitaria y no sanitaria, organizaciones no gubernamentales, etc.) y la propia de los miembros del Ministerio Público, con la finalidad que todos estos dispensen un tratamiento homogéneo a las víctimas en cualquier lugar del territorio.

Que la Oficina Regional de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito para Centroamérica y el Caribe (UNODC ROPAN) y el Ministerio Público de Panamá, han desarrollado el Proyecto PANT37, "Fortaleciendo a la Secretaría Nacional de Asistencia y Protección a Víctimas, Denunciantes, Testigos y colaboradores del proceso penal", el cual implica una planificación de

estrategias de trabajo en corto, mediano y largo plazo, en diferentes componentes que sugieran un fortalecimiento integral a la labor que desarrolla el Ministerio Público de Panamá, en cuanto a la atención, asistencia y protección a víctimas y testigos.

Que producto del Proyecto PANT37 ha surgido el Protocolo de Actuación de la Unidad de Protección a Víctimas, testigos, Peritos y demás intervinientes en el proceso penal (UPAVIT).

Que de conformidad con la Resolución Nº 15 del 25 de marzo de 2014, emitida por la Procuraduría General de la Nación, se reestructuró la Secretaría de Protección a Víctimas, testigos, Peritos y demás intervinientes en el proceso penal (SEPROVIT), estableciéndose como objetivo delinear las políticas institucionales para la asistencia y protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal.

Que la Resolución Nº 15 del 25 de marzo de 2014, indica además que las Unidades de Protección a Víctimas, testigos, Peritos y demás intervinientes en el proceso penal (UPAVIT), tienen como objetivo brindar asistencia y protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal, además de apoyar en las actuaciones del Fiscal.

Que esta Procuraduría General de la Nación, considera que la adopción del Protocolo de actuación de la Unidad de Protección a Víctimas, testigos, Peritos y demás intervinientes en el proceso penal (UPAVIT) es necesaria, en consecuencia,

#### **RESUELVE:**

PRIMERO: Adoptar el uso del Protocolo de Actuación de la Unidad de Protección a Víctimas, testigos, Peritos y demás intervinientes en el proceso penal (UPAVIT), de la Secretaría de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y demás intervinientes en el proceso penal (SEPROVIT), en todas las agencias del Ministerio Público.

**SEGUNDO:** Hacer de conocimiento de todo el personal del Ministerio Público la adopción del Protocolo arriba descrito, priorizando sudivulgación.

**TERCERO:** Esta resolución entrará en vigencia apartir de su promulgación.

FUNDAMENTO LEGAL: Numeral 4 del artículo 220 de la Constitución Política de la

República de Panamá, artículo 329 del Código Judicial, Ley Nº 38 de 31 de julio de 2000 y artículos 14, 20 y 79 de la Ley

Nº 63 de 28 de agosto de 2008.

Dada en la ciudad de Panamá, a los siete (7) días del mes de abril de dos mil quince (2015).

#### **CUMPLASE Y COMUNIQUESE.**

La Procuradora General de la Nación,

Kenia I. Porcell D.

El Secretario General

Documento elaborado por:

Walter A. Vizcarra Loaiza
Coordinador Proyecto PANT 37
Sede Regional para Centroamérica y el Caribe
de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito – UNODC ROPAN

#### **PRESENTACION**

La Procuraduría General de la Nación, consciente de los graves problemas de violencia por los que atraviesa nuestro país y el mundo en general, realiza esfuerzos para mejorar la atención que reciben las víctimas de los hechos delictivos.

En este sentido, el abordaje de la violencia debe ser multidisciplinario, ya que menoscaba la condición económica, social, psicológica, laboral, educativa y de salud de quienes la padecen. La sobrevivencia de una persona víctima de la violencia y/o del delito depende, en gran medida, de la respuesta que recibe al momento en que acude en busca de ayuda a quienes tenemos el deber de auxiliarles.

Comprometidos con los convenios internacionales y leyes aplicables, el Protocolo de actuación de la Secretaría de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y demás Intervinientes en el Proceso Penal (SEPROVIT), se constituye en el documento de apoyo a la actuación de cada uno/a de los/as funcionarios/as que trabajan en atención a la víctima del delito. Este protocolo establece procedimientos, prácticas y planes de actuación que deben adoptar las Unidades de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y demás Intervinientes en el Proceso Penal (UPAVIT) y permite estandarizar los procesos de actuación del equipo multidisciplinario.

Este Protocolo es el resultado institucional del Ministerio Público, en conjunto con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), de asumir el compromiso con la sociedad en general y, en particular, con las personas de alta prioridad por su condición de vulnerabilidad, tales como: (mujeres, hombres, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, discapacitados, población indígena, afrodescendientes, extranjeros, entre otros/as) en el proceso de reconocimiento de sus derechos ante el sistema de justicia penal.

Como institución, cumplimos el compromiso de actualizar y revisar las prácticas en la atención a víctimas, que lleva implícito un servicio eficiente y eficaz, que brinda accesibilidad a la información, transparencia y respeto a la dignidad del individuo.

Panamá, agosto de 2015

Kenia I. Porcell D. PROCURADORA GENERAL DE LA NACIÓN

#### INTRODUCCION

La sede Regional para Centroamérica y el Caribe de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC ROPAN), a través del Proyecto PANT37, elaboró en el año 2014 el Protocolo de actuación de la Unidad de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal – UPAVIT, del Ministerio Público de Panamá, documento que fue revisado y validado por la Procuraduría General de la Nación.

Luego de un año de su uso e implementación, el Protocolo de actuación de la UPAVIT ha sido sometido a una revisión para determinar su utilidad en la labor diaria del Ministerio Público y, es así que nos enorgullecemos de presentar esta segunda versión, corregida y aumentada.

El trabajo de las Unidades está firmemente respaldado en este documento, donde se indican las atribuciones y funciones de la SEPROVIT y de las UPAVIT, se esboza claramente el modelo que debe seguirse de ruta interna de atención a víctimas y testigos, los parámetros de actuación del equipo interdisciplinario, los modelos de informes que estandarizan una atención a nivel nacional y un solo formato de reporte estadístico.

Está claro que el aporte de UNODC ROPAN al Ministerio Público de Panamá está encaminado a mejorar cualitativamente la atención a víctimas y testigos, con estándares de calidad y calidez.

Amado Philip de Andrés Representante Regional de UNODC para Centroamérica y el Caribe Panamá, agosto de 2015

# CAPITULO 1 ANTECEDENTES

"La Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito – Oficina para Centroamérica y el Caribe (UNODC ROPAN), actualmente cubre 24 países de Centroamérica y el Caribe e inicia sus operaciones como Oficina Regional en marzo de 2012".

El mandato de UNODC consiste, principalmente, en proporcionar asistencia técnica a los Estados Miembros para fortalecer sus capacidades en la lucha contra la delincuencia y el tráfico de drogas. En este contexto, UNODC ROPAN presta especial atención a las necesidades específicas de los países de Centroamérica y el Caribe, con el fin de prestar una asistencia técnica hecha a medida, coherente y eficaz que permita hacer frente a los retos planteados por esos fenómenos en la región.

ROPAN ha incorporado los principios básicos de UNODC para elaborar estrategias y programas a nivel nacional, regional e inter regional. Estas estrategias y programas están diseñados para apoyar a los Gobiernos en los distintos sectores vinculados con el mandato de UNODC, apuntando al mismo tiempo a lograr los objetivos del milenio.

El Proyecto PANT 37 tiene como objetivo el "Fortalecimiento de las capacidades institucionales del Ministerio Público de Panamá en asistencia y protección a víctimas y testigos".

Durante el último cuatrimestre del año 2013, se desarrolló un Diagnóstico nacional sobre los procesos de atención a víctimas y testigos, por parte del Ministerio Público de Panamá, dicha evaluación arrojó resultados sobre las buenas prácticas que se tienen en las distintas Unidades, pero también oportunidades para mejorar los procesos de atención, asistencia y protección a víctimas y testigos. En función del Diagnóstico, se ha desarrollado un plan de fortalecimiento de la SEPROVIT² que contempla diferentes componentes como por ejemplo, el contar con una base institucional, protocolos y programas, infraestructura, mobiliario, etc.

De conformidad a la Resolución Nº 15³ del 25 de marzo de 2014 firmada por la Procuradora General de la Nación, Ana I. Belfon Vejas, se reestructura la "Secretaría de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal - SEPROVIT" que tiene como objetivo el delinear las políticas institucionales para la asistencia y protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal. La señalada Resolución indica que las "Unidades de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Disponible en:

http://www.unodc.org/ropan/es/Introduction/aboutunodcropan.html

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup>Con la Resolución Nº 15 del 25 de marzo de 2014, cambia la denominación de SENAPROVIT a SEPROVIT. La Resolución está disponible en: http://www.ministeriopublico.gob.pa/minpub/Portals/0/Pdfs/resoluciones/2014/Res15-25-03-2014.pdf

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Disponible en: http://www.ministeriopublico.gob.pa/minpub/Portals/0/Pdfs/resoluciones/2014/Res15-25-03-2014.pdf

ANTECEDENTES

penal – UPAVIT", tienen como objetivo brindar asistencia y protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal, además de apoyar en las actuaciones del Fiscal.

En junio del 2014 se desarrolla el 1° Encuentro nacional de la SEPROVIT y de las UPAVIT, donde 20 funcionarios de las UPAVIT a nivel nacional revisan y validan el "Protocolo de actuación de la Unidad de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal", documento que luego es aprobado por la Procuraduría General de la Nación, publicado en el mes de noviembre y entregado al Ministerio Público en la inauguración del 2º Encuentro nacional dela SEPROVIT y delas UPAVIT.

Entre el 6 y el 8 de mayo de 2015, se desarrolla el 3º Encuentro Nacional de la SEPROVIT y de las UPAVIT, donde se reúnen 39 funcionarios a nivel nacional de la SEPROVIT y de las UPAVIT y se revisa y valida el contenido del Protocolo, quedando una 2º Versión, con los ajustes necesarios para su posterior implementación.

## CAPITULO 2 MARCO DE REFERENCIA

• • • • • •

#### MARCO DE REFERENCIA

En la realización de sus actividades en la República de Panamá, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC ROPAN) y en específico con el Ministerio Público, tiene el Proyecto PANT37, con el que busca Fortalecer las capacidades institucionales para la atención, asistencia y protección a víctimas y testigos. El Protocolo de actuación de la Unidad de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal – UPAVIT en el Ministerio Público, surge como una respuesta a las conclusiones y recomendaciones del Diagnóstico<sup>4</sup> de la SENAPROVIT, que se realizó en el marco del Proyecto PANT37.

Esta segunda versión resulta de la puesta en práctica del Protocolo en cada una de las UPAVIT y en la SEPROVIT, pues con su aplicación se encontraron aspectos que debían reajustarse y mejorarse, además de otros que fueron recién considerados. Es por ello que esta nueva versión, cuenta con mayor validez, pues no solo hasido revisada, sino considerada en función a la labor diario de los profesionales de las UPAVIT a nivel nacional.

#### 2.1 Objetivo general

Estandarizar los procesos de actuación de las Unidades de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal – UPAVIT, considerando las labores individuales por área del equipo interdisciplinario que hace a la UPAVIT.

#### 2.2 Objetivos específicos

Se tienen los siguientes:

- 1. Establecer un solo formulario de requerimiento de actuación a la UPAVIT mediante el cual se activará el requerimiento de trabajo de la UPAVIT.
- 2. Determinar los modelos de informe por área de trabajo.
- 3. Generar un solo modelo de informe estadístico a ser enviado por parte de las UPAVIT a la SEPROVIT.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup>En el marco del Proyecto PANT37, se realizó un Diagnóstico de la entonces "Secretaría Nacional de asistencia y protección a víctimas, denunciantes, testigos y colaboradores del proceso penal – SENAPROVIT". El levantamiento de la información fue realizado entre los meses de septiembre a octubre de 2013, visitándose las oficinas del Ministerio Público de Bocas del Toro, Colón, Herrera, Coclé, Los Santos, Panamá, Chiriquí, Veraguas y La Chorrera. A partir de las conclusiones y recomendaciones del Diagnóstico, se generó un "Plan de fortalecimiento a la SENAPROVIT", identificándose que las primeras acciones a realizar deberían ser el contar con una base institucional para la actuación de las Unidades. Esta denominada base institucional estaba referida a tener una sola Resolución que reestructure la SENAPROVIT, así como tener manuales de funciones, organigramas y perfiles profesionales.

Una vez se cuenta con todos estos documentos, el siguiente paso es contar con un Protocolo de actuación de la UPAVIT que permita normalizar y estandarizar los procesos de actuación de las UPAVIT.

#### 2.3 Metodología

El presente protocolo es el resultado de un trabajo de recolección de las experiencias obtenidas a través de las visitas realizadas in situ a las diferentes Unidades del país tanto en la fase del Diagnóstico<sup>5</sup> como durante los viajes de seguimiento<sup>6</sup>y, en los diferentes encuentro nacionales de la SEPROVITY de las UPAVIT.

La segunda versión del Protocolo fue revisada en el "3º Encuentro Nacional de la SEPROVIT y las UPAVIT", realizado durante los días 8, 9 y 10 de mayo de 2015. En dicho evento participó un 95% de los profesionales que trabajan en las distintas Unidades, lo que conlleva confiabilidad en su validación.

En las últimas páginas del presente documento se puede leer el nombre de todas las personas que participaron en el evento de revisión y validación.

#### 2.4 Personas a las que va dirigido el Protocolo

El "Protocolo de actuación de la Unidad de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal (UPAVIT)", está dirigido a los siguientes funcionarios del Ministerio Público de Panamá:

- 1. Personal de las UPAVIT (beneficiario directo)
- 2. Personal de la SEPROVIT (beneficiario directo)
- 3. Personal del Ministerio Público (beneficiario indirecto)

Los <u>beneficiarios directos</u> son aquellas personas que se beneficien sustantivamente del contenido del Protocolo, pues lo utilizarán de manera integral para el desarrollo de sus funciones.

Los <u>beneficiarios indirectos</u>, son el personal del Ministerio Público que de una u otra forma interactúan con el personal de la SEPROVIT y de las UPAVIT.

#### 2.5 Enfoques del Protocolo

La sustentación del protocolo en diferentes enfoques, demuestra la amplitud e integralidad en la que está fundado el documento, reconociendo, por ejemplo, la importancia de discernir entre género, edad, procedencia cultural, etc.

1. <u>Enfoque generacional.</u>-Los usuarios de las UPAVIT son diferentes entre sí y es importante considerar la edad, pues se debe diferenciar el trabajo cuando el usuario sea niño o niña, adolescente, adulto o persona de la 3º edad. El enfoque generacional nos permite reflexionar sobre el trabajo que desarrollamos a partir del reconocimiento de la diferencia que tienen las

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> El diagnóstico fue desarrollado durante los meses de septiembre y octubre de 2013.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Los viajes de seguimiento fueron realizados a las diferentes UPAVIT durante el 10 semestre del 2014.

<sup>739</sup> Profesionales de las áreas de Trabajo Social, Derecho y Psicología.

personas por su condición de desarrollo humano.

- 2. <u>Enfoque de género.</u>-El trabajo entre las personas no es el mismo, por lo que las diferencias de género deben ser reconocidas y consideradas por los profesionales que trabajan en la UPAVIT en el momento de desarrollar el trabo individual o interdisciplinario.
- 3. <u>Enfoque intercultural.</u>- Los usuarios que provienen de áreas rurales, comarcas y también los extranjeros, deben tener un trato diferente pues pertenecen a un segmento poblacional que requiere un enfoque de trabajo que garantice una adecuada atención.

#### 2.6 Principios rectores para el trabajo de la UPAVIT

Los principios rectores de este protocolo están relacionados con la práctica diaria de las labores al interior de las UPAVIT's.

El personal interdisciplinario deberá observar y practicar en todo momento los siguientes principios:

1. Respeto por los Derechos Humanos.- El trabajo de la UPAVIT, como parte del Ministerio Público debe enmarcarse en el respecto al Código Penal que en su Art. Nº 1 dice: "Este código tiene como fundamento el respeto a la dignidad humana8", así como el Art. Nº 5 que indica: "Las normas y postulado sobre Derechos Humanos que se encuentran consignados en la Constitución Política y en los Convenios Internacionales vigentes en la República de Panamá son parte integral de éste Código. Además, sin mínimos y no excluyentes de otros que incidan sobre los derechos fundamentales y la dignidad de la persona".

El respecto y garantía de los Derechos Humanos es un propósito general de la Constitución Política del Estado de Panamá, por lo tanto, el Estado a través de sus instituciones tiene la obligación de respetarlos y de garantizarlos, adoptando las medidas necesarias para lograr su satisfacción en la población.

- 2. <u>Interés superior del menor.</u> Entendiendo que un niño, niña o adolescente es un sujeto de derechos y que por su condición generacional de la edad (menor de 18 años), conforma un grupo de especial vulnerabilidad. El interés superior del menor, supone una especial consideración reconociéndoles en todo momento por la edad, el género, la madurez, la capacidad intelectual, las condiciones personales y socioeconómicas.
- 3. <u>Abordaje interdisciplinario</u>. El trabajo integral e interdisciplinario de la UPAVIT, genera una cohesión y esfuerzo complementario entre todos los integrantes de la Unidad. Una atención con calidad y calidez que suponga un trato digno y oportuno, son los pilares a considerar en el abordaje interdisciplinario metodológica y sistemáticamente organizado.

<sup>8</sup> Ley No 14 de 2007, Código Penal, Publicada en la Gaceta Oficial 25,796 de 22 de mayo de 2007, Editorial Mizrachi & Pujol S.A.

MARCO DE REFERENCIA

- 4. <u>No discriminación.</u> La UPAVIT tiene como valor intrínseco de sus funciones la no discriminación en ninguna de sus formas sea por razón de edad, género, raza, creencia religiosa, política, cultural, preferencia sexual, forma de vestir o cualquier otra condición personal de las víctimas y/o testigos.
- 5. <u>Resguardo de la privacidad.</u> -Todas las personas que acuden al Ministerio Público y que son derivadas a la UPAVIT, deben ser consideradas como una persona que merece un trato digno y adecuado, lo que supone, que se debe resguardar en todo momento la privacidad de la persona, salvo que sea requerido por la autoridad competente los datos de la persona, no pudiendo entregarse a terceras personas datos personales o del proceso.
- 6. <u>No revictimización.</u> Se debe procurar en todo momento que la persona que ingresa a la UPAVIT, no sea revictimizada, es decir, que no sufra de diferentes entrevistas, que no sea cuestionada por sus actos, vestimenta o sufamilia. La revictimización implica que la persona afectada por el delito, vuelva a revivir el hecho en diferentes momentos de suvida, lo que debe ser evitado para no generar estrés o angustia.

# CAPITULO 3 MARCO CONCEPTUAL

#### MARCO CONCEPTUAL



#### 3.1 Víctima

La víctima es la persona que sufre por acción u omisión, un menoscabo en su ser a partir de la comisión de un hecho delictivo y que afecta al normal desenvolvimiento como persona.

Tenemos dos tipos de víctimas:

- 1. <u>Víctima directa.</u>- que es la persona que ha sido directamente ofendida por la acción u omisión y que sufre un menoscabo o una lesión en cualquier de sus componentes como persona (bio-psico-social).
- 2. <u>Víctima indirecta.</u>-son las personas que tienen mayor cercanía con la víctima directa y que por la relación, pueden ver lesionados sus derechos o sentir un menoscabo en el ejercicio de los mismo.

De acuerdo al Art. 79 del Código de Procedimiento Penal<sup>9</sup> de la República de Panamá señala lo siguiente: "Se considera víctima del delito:

- 1. La persona ofendida directamente por el delito.
- 2. El cónyuge, el conviviente en unión de hecho, los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad y los herederos de la persona ofendida...
- 6. En general, toda persona que individual o colectivamente haya sufrido daños y/o lesiones físicas, mentales o emocionales, incluyendo la pérdida financiera o el menoscabo sustancial de sus derechos, como consecuencia de acciones que violen la legislación penal vigente, con independencia de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al infractor y de la relación familiar existente entre ellos".

#### 3.2 Testigo

Es aquella persona que usualmente por coincidencia, ha visto o ha escuchado algo relativo a la comisión de un delito. Es una persona que no necesariamente ha sido afectada con el hecho, pero que sin embargo, puede tener información que pueda aportar en la investigación de un determinado delito o a esclarecer los hechos.

MARCO CONCEPTUAL

#### 3.3 Víctima - Testigo

En algunos tipos de delitos, por ejemplo los delitos sexuales, la víctima suele ser el único testigo, por lo que esa persona quizá sea la única persona que pueda testificar sobre lo ocurrido, pero además de cargar con el peso de la estigmatización de hacer sido víctima de un delito.

#### 3.4 Delito

Es la acción (hacer algo) u omisión (dejar de hacer algo) típica, antijurídica, imputable y sometida a una sanción penal.

#### 3.5 Trabajo interdisciplinario

La interdisciplinariedad es una forma de trabajo, en la que se tiene el desafío de superar las visiones fragmentadas y asumir una posición común y en pleno acuerdo.

"La interdisciplinariedad esencialmente, consiste en un trabajo colectivo teniendo presente la interacción de las disciplinas científicas, de sus conceptos, directrices, de su metodología, de sus procedimientos, de sus datos y de la organización en la enseñanza<sup>10</sup>".

"La interdisciplinariedad es la relación de cada disciplina con el objeto y entre ellas, la relación constitutiva de un objeto específico y propio de todas ellas<sup>11</sup>".

El trabajo interdisciplinario consiste en la realización de diferentes actividades desarrollada por profesionales de diferentes ciencias, trabajando en común sobre un mismo objeto de estudio, que para el caso de la UPAVIT, ese objeto de estudio será el usuario, pero en función de lo que el Fiscal solicite como trabajo interdisciplinario a la Unidad.

#### 3.6 Atención integral

Es el conjunto de acciones coordinadas con el fin de satisfacer necesidades esenciales o específicas. Para el caso de la UPAVIT, se entenderá por atención integral a la suma de esfuerzos y acciones de todo el personal de la Unidad para brindar una atención adecuada, pronta y oportuna al usuario.

#### 3.7 Crisis

Es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Disponible en:

http://www.ecured.cu/index.php/Trabajo\_interdisciplinario

MARCO CONCEPTUAL

incapacidad del sujeto para manejar las situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y tratar de obtener conclusiones o resultados radicalmente negativos o positivos.

Una crisis es un momento en la vida, todos los seres humanos atravesamos por varias crisis y cada una de ellas debe ser debidamente afrontadas y de manera impostergable, sin embargo, no todas las personas cuentan con las herramientas cognitivas para confrontar de la mejor manera. Las crisis tienen diversas etiologías y normalmente conllevan en la persona una pérdida del control de las emociones, generando estados de ansiedad o angustia, haciendo sentir a la persona incapaz de resolver el conflicto, más aún si se tiene una presión adicional a la crisis.

#### 3.8 Intervención en crisis

Supone el ofrecimiento de una actuación que suponga una ayuda inmediata para aquella persona que atraviesa una situación de crisis y que necesita restablecer su equilibrio emocional. La intervención en crisis es comúnmente comparada con los primeros auxilios que puede dar un paramédico a un herido de gravedad, es por ello que se puede utilizar como sinónimo de la intervención en crisis a los primeros auxilios psicológicos.

La intervención en crisis tiene dos propósitos:

- 1. Restablecer en la persona la capacidad de afrontar situaciones no esperadas que causan estrés, angustia o ansiedad.
- 2. Proveer de asistencia para reorganizar sus emociones y buscar salidas alternativas emergentes a la crisis vivida.

La intervención en crisis debe tener las siguientes características:

- 1. Debe ser oportuna, es decir, el inicio de una terapia breve es realizada en urgencia y debe tener un tiempo limitado. La experiencia de crisis puede estar acompañada de una sensación (que puede ser real) de estar en un riesgo alto tanto para la víctima como para su entorno más cercano. Por lo tanto, de manera oportuna e inmediata debe tratar de controlarse emocionalmente a la persona.
- 2. Obtención de valiosa información, pues a partir del primer relato obtenido, se puede realizar una valoración inicial que logré brindar elementos que visualicen tanto las fortalezas como las debilidades de la persona.
- 3. Visualización de metas, pues a corto plazo y a raíz del evento que ha generado la crisis, es necesario vislumbrar objetivos cortos y rápidos que sean fáciles de alcanzar y que puedan generar en la víctima una sensación de seguridad para superar el momento crítico.

Los primeros auxilios psicológicos o la también llamada intervención en crisis tienen cinco componentes:

- 1. <u>Primer vínculo emocional.</u>- entendido como el logro de un estado primario de empatía con los sentimientos de la persona afectada. Este primer vínculo emocional será posible lograrlo siempre y cuando se pueda brindar una escucha activa a la persona, una escucha que permita visualizar como es que la persona entiende su situación de crisis. Se debe tratar de interrumpir la narración de los hechos, pues lo que la persona quiere es desahogarse, desea hablar antes que escuchar. Se debe invitar a la persona a que reflexione sobre lo acontecido, establecer algunas pautas sobre los sentimientos existentes hacia las personas y hacia el contexto en el que se desarrolla el evento desagradable. La persona en crisis debe lograr sentir que es escuchada, aceptada, comprendida y apoyada, lo que le sirve en una suerte de catarsis para disminuir los niveles de ansiedad y estrés.
- 2. <u>Análisis del problema.</u>- Luego de escuchar a la persona, se puede indagar sobre tres áreas: el pasado inmediato, el presente y el futuro inmediato. El pasado inmediato nos dará una visión de la realidad que condujeron o que fueron precedentes al acto gravoso que genera el estado de crisis. El hablar del presente implica entender sobre qué es lo que está pensando y sintiendo la víctima. El futuro inmediato aborda las posibles consecuencias o eventuales dificultades para la persona y su entorno más cercano.
- 3. <u>Formular posibles soluciones.</u>- Con la ayuda del terapeuta o en un proceso reflexivo de la víctima, se trata de formular o encontrar posibles soluciones a los problemas que pueden presentarse inmediatamente, así como a las dificultades que podrían derivar en un mediano y largo plazo.

Una vez que estas posibles soluciones son identificadas, es pertinente realizar una rápida evaluación sobre la manera de realizarlas y que tan beneficiosas puedan ser una vez ejecutadas, así mismo, es necesario analizar que en la realización de las eventuales soluciones pueden presentarse nuevos problemas u obstáculos, por lo que es necesario tener diferentes planes de contingencia.

- 4. <u>Acompañamiento en la ejecución de acciones primarias.</u>- En algunos casos la víctima solicitará el acompañamiento para la realización de algunas acciones a corto plazo y su pronta evaluación hacia un próximo paso.
- 5. <u>Seguimiento.</u>- A través del tiempo, se debería poder realizar un seguimiento, no exhaustivo pero si detallado que permita evaluar si el estado emocional primario que generó la crisis, ha ido desapareciendo o ha sido eliminado. Las personas usualmente necesitas criterios de aprobación o retroalimentación al salir de una crisis.

Algunas recomendaciones al finalizar la intervención en crisis:

- 1. Reflexionar sobre la importancia de externalizar y expresar el dolor o la tristeza que se puede sentir a raíz del evento que genera la crisis.
- 2. Buscar o adoptar medidas de autoprotección que brinden una sensación, al menos psicológica, de no sentirse vulnerable a una nueva crisis.
- 3. Contar con una red externa de apoyo en caso de ser necesario (instituciones públicas o privadas que brinden apoyo).

## **CAPITULO 4**

## MARCO INSTITUCIONAL DE LA SEPROVIT Y DE LA UPAVIT



#### MARCO INSTITUCIONAL DE LA SEPROVIT Y DE LA UPAVIT

#### 4.1 La SEPROVIT

La SEPROVIT es la "Secretaría de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal".

De acuerdo a la Resolución Nº 15 del 25 de marzo de 2014<sup>12</sup>, el artículo cuarto indica que la SEPROVIT deberá contar con el siguiente personal:

- 1. Un Secretario (a)
- 2. Un Asistente Administrativo (a)
- 3. Un Coordinador (a) de seguimiento de las UPAVIT
- 4. Un Coordinador (a) de planificación
- 5. Un Conductor (a) Mensajero (a)

#### 4.1.1 Objetivo de la SEPROVIT

De conformidad a la Resolución 15 del 25 de marzo de 2014, el artículo segundo indica que la SEPROVIT tiene el objetivo de "delinear las políticas institucionales para la asistencia y protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal<sup>13</sup>".

#### 4.1.2 Atribuciones de la SEPROVIT

La Resolución  $N^{\circ}$  15 del 25 de marzo de 2014<sup>14</sup> indica en el artículo tercero que las atribuciones de la UPAVIT son las siguientes:

- 1. Actuar como ente consultivo de la Procuraduría General de la Nación para la adopción de políticas institucionales sobre asistencia y protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal.
- 2. Supervisar técnicamente la gestión de las Unidades de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal (UPAVIT).
- 3. Difundir los servicios que brinda la Secretaría de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal y las UPAVIT.

<sup>12</sup> Disponible en:

http://www.ministeriopublico.gob.pa/minpub/NuestraOrganizacioacuten/Publicaciones/Resoluciones.aspx lbid

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Disponible en

- 4. Implementar y monitorear las herramientas tecnológicas para la asistencia y de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal.
- 5. Diseñar e implementar programas de capacitación en coordinación con la Escuela del Ministerio Público.
- 6. Remitir a la Procuraduría General de la Nación informes trimestrales o a solicitud expresa, del trabajo que realiza la SEPROVIT y las UPAVIT.
- 7. Proponer y adoptar los procedimientos administrativos necesarios para el funcionamiento adecuado de la SEPROVIT y las UPAVIT.
- 8. Revisar los Planes Operativos Anuales (POA) de las UPAVIT y consolidarlos en un Plan Operativo Anual (POA) de la SEPROVIT, para someterlo a la aprobación de la Secretaría General de la Procuraduría General de la Nación.
- 9. Requerir, excepcionalmente, a otras instituciones públicas y/o privadas de incidencia nacional, los servicios para la asistencia y protección de víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal.
- 10. Promover convenios y otros instrumentos legales oportunos para la asistencia y protección de las víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal.
- 11. Impulsar el intercambio de experiencias a nivel nacional e internacional y la comunicación entre todos los actores involucrados en la asistencia y protección de víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal.
- 12. Otras que le sean encomendadas expresamente por el (la) Procurador (a) General de la Nación.
- 13. Coordinar con el Fiscal Auxiliar de la República o el Fiscal Superior Regional respectivo, el servicio de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal.

#### 4.1.3 Funciones del personal de la SEPROVIT

La o el <u>Secretaria(o)</u> tendrá las siguientes funciones:

- 1. Diseñar, asesorar, sugerir e intervenir ante la Procuraduría General de la Nación y otras autoridades del Ministerio Público, en la adopción de políticas institucionales sobre asistencia y protección a víctimas y testigos.
- 2. Representar al Ministerio Público en la temática de asistencia y protección a víctimas y testigos en instancias públicas, privadas y de sociedad civil.

- 3. Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) de la SEPROVIT.
- 4. Aprobar los POA de las UPAVIT.
- 5. Elaborar el Reglamento Interno de la SEPROVIT y de las UPAVIT y enviar para aprobación al Despachos Superior de la Procuraduría General de la Nación.
- 6. Elaborar documentos de distinta índole que permitan fortalecer el trabajo de la SEPROVIT y de las UPAVIT.
- 7. Elaborar conforme al modelo de gestión del Ministerio Público y en conjunto con las UPAVIT, las rutas interna y externa de atención a víctimas y testigos, sugerirlas para su aprobación, hacer seguimiento a su implementación y evaluar semestralmente el impacto de las mismas.
- 8. Supervisar técnicamente el trabajo de las UPAVIT a través de giras de seguimiento y/o a través de medio tecnológicos disponibles.
- 9. Coordinar con la oficina correspondiente del Ministerio Público, todas las actividades que realicen las UPAVIT en el marco de la implementación, monitoreo y seguimiento del Sistema Penal Acusatorio.
- 10. Aprobar materiales de difusión, sensibilización e información de la SEPROVIT y de las UPAVIT.
- 11. Realizar las gestiones para la implementación y monitoreo de Herramientas Tecnológicas a nivel nacional y para mejorar la infraestructura en las que están ubicadas la SEPROVIT y las UPAVIT.
- 12. Diseñar e implementar programas de sensibilización y capacitación en el tema de asistencia y protección a víctimas y testigos, dirigidos al personal del Ministerio Público, SEPROVIT y de las UPAVIT, en coordinación con la Escuela del Ministerio Público.
- 13. Coadyuvar en el diseño e implementación de programas de sensibilización y capacitación en el tema de asistencia y protección a víctimas y testigos, dirigidos a otras instituciones públicas y privadas.
- 14. Aprobar la solicitud de dotación de equipamiento, mobiliario y caja menuda para las UPAVIT, según proceda y de forma fundamentada.
- 15. Remitir a la Procuraduría General de la Nación, informes trimestrales o a solicitud expresa, sobre el trabajo que realiza la SEPROVIT y las UPAVIT. Estos informes deberán contener información sobre el cumplimiento del POA anual, datos estadísticos por UPAVIT ya nivel nacional, información sobre actividades realizadas y otras que se consideren relevantes. Se deberá remitir el informe hasta el quinto día hábil del siguiente mes. Así mismo, se deberá

elevar un informe de gestión con la información que sea solicitada en su momento y bajo instrucción específica.

- 16. Requerir, cuando el caso lo amerite, a otras instituciones públicas y/o privadas de incidencia nacional, los servicios para la asistencia y protección de víctimas y testigos.
- 17. Promover y/o gestionar la firma de convenios interinstitucionales con instancias públicas o privadas, a nivel nacional e internacional para la asistencia y protección de víctimas y testigos.
- 18. Impulsar el intercambio de experiencias a nivel nacional einternacional.
- 19. Solicitar apoyo a instancias públicas y privadas a nivel nacional e internacional para el asesoramiento en políticas de asistencia y protección a víctimas y testigos.
- 20. Promover la realización de actividades de autocuidado psicológico entre todo el personal de la SEPROVIT y de las UPAVIT.
- 21. Solicitar Recursos Humanos para un mejor desempeño de las funciones de la SEPROVIT y de las UPAVIT.
- 22. Promover y organizar la realización de los encuentros nacionales de la SEPROVIT y de las UPAVIT con diferentes fines institucionales.
- 23. Revisar y gestionar con el Departamento de Recursos Humanos, los nombramientos del personal de acuerdo a la función que desempeñan en la SEPROVIT y en las UPAVIT.
- 24. Cualquier otra que sea encomendada por la Procuraduría General de la Nación o por Ley específica.

El <u>Asistente administrativo de la SEPROVIT</u> tendrá las siguientes funciones:

- 1. Revisar la documentación que llega de las UPAVIT.
- 2. Ordenar la correspondencia y archivar la documentación de la SEPROVIT.
- 3. Llevar y mantener un inventario de los bienes que tiene la SEPROVIT y las UPAVIT.
- 4. Apoyar administrativamente al o la Secretaria de la SEPROVIT.
- 5. Llevar un registro de las reuniones realizadas por la SEPROVIT.
- 6. Otra que sea asignada por el o la Secretaria de la SEPROVIT.

#### El Coordinador de seguimiento de las UPAVIT tendrá las siguientes funciones:

- 1. Asesorar a Fiscales y al personal de las UPAVIT sobre la recomendación de las distintas medidas de protección estipuladas en la legislación vigente.
- 2. Asesorar en asistencia y protección a víctimas y testigos.
- 3. Supervisar técnicamente el trabajo de las UPAVIT a través de giras de seguimiento y/o a través de medio tecnológicos disponibles.
- 4. Redactar y validar documentos de apoyo a la labor de las Unidades.
- 5. Establecer contactos interinstitucionales para canalizar posibles convenios para el trabajo que desarrolla las UPAVIT e informar al o la Secretaria de la SEPROVIT.
- 6. Revisar el Reglamento Interno de las UPAVIT.
- 7. Diseñar y revisar materiales de difusión y sensibilización de las UPAVIT y la SEPROVIT.
- 8. Otra que sea asignada por el o la Secretaria de la SEPROVIT.
- El Coordinador de planificación tendrá las siguientes funciones:
- 1. Diseñar y coordinar con el Centro de Estadísticas del Ministerio Público, uno o varios formularios de levantamiento de la información.
- 2. Capacitar al personal de la SEPROVIT y de las UPAVIT en el uso de los formularios y evaluar su implementación y uso.
- 3. Realizar, revisar y hacer seguimiento al cumplimiento del POA de la SEPROVIT y de las UPAVIT.
- 4. Evaluar el grado de implementación de los POA de las UPAVIT y de la SEPROVIT.
- 5. Diseñar e implementar una base de datos exclusiva para la SEPROVIT para el seguimiento de casos en coordinación con la instancia pertinente del Ministerio Público en los distritos judiciales donde no se cuente con una herramienta tecnológica.
- 6. Generar estadísticas locales, regionales y nacionales en base a los reportes emitidos por las UPAVIT y por el trabajo de la SEPROVIT.
- 7. Otra que sea asignada por el o la Secretaria de la SEPROVIT.

El Conductor Mensajero tendrá las siguientes funciones:

- 1. Apoyar en la mensajería en general de la SEPROVIT.
- 2. Transportar al personal de la SEPROVIT a reuniones y giras en general.
- 3. Respetar el manual del conductor del Ministerio Público.
- 4. Velar por el buen uso y mantenimiento del o los vehículos asignados a la SEPROVIT.
- 5. Otra que sea asignada por el o la Secretaria de la SEPROVIT.

#### 4.2 La UPAVIT

La UPAVIT es la "Unidad de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal".

De acuerdo a la Resolución Nº 15 del 25 de marzo de 2014<sup>15</sup>, el artículo octavo indica que la UPAVIT deberá contar con el siguiente personal:

- 1. Un Coordinador (a)
- 2. Un Trabajador (a) Social
- 3. Un Psicólogo (a)
- 4. Un Abogado (a)
- 5. Un Secretario (a)

#### 4.2.1 Objetivo de la UPAVIT

De conformidad a la Resolución 15 del 25 de marzo de 2014, el artículo sexto indica que la UPAVIT tiene el objetivo de "brindar asistencia y protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal, además de apoyar en las actuaciones del Fiscal<sup>16</sup>".

#### 4.2.2 Atribuciones de la UPAVIT

La Resolución Nº 15 del 25 de marzo de 2014<sup>17</sup> indica en el artículo séptimo que las atribuciones de la UPAVIT son las siguientes:

- 1. "Recomendar al Fiscal por medio de un informe, la adopción, modificación o supresión de las medidas de protección otorgadas o por otorgar.
- 2. Coadyuvar en los casos de especial relevancia, en la ejecución material de las medidas de protección en conjunto con los organismos respectivos.

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Disponible en:

http://www.ministeriopublico.gob.pa/minpub/NuestraOrganizacioacuten/Publicaciones/Resoluciones.aspx lbid

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Disponible en

http://www.ministeriopublico.gob.pa/minpub/NuestraOrganizacioacuten/Publicaciones/Resoluciones.aspx

- 3. Gestionar y velar por el control de la reserva de la identidad de la víctima, testigo, perito y demás intervinientes en el proceso penal.
- 4. Asesorar a los fiscales en todos los temas relativos a la asistencia y protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal.
- 5. Coordinar con el estamento de seguridad respectivo, la comparecencia del sujeto de protección ante las autoridades pertinentes, cuando el Fiscal lo requiera para la práctica de alguna diligencia.
- 6. Supervisar el uso de las herramientas tecnológicas destinadas alservicio.
- 7. Proveer a los sujetos para la protección de su identidad, la indumentaria, dispositivos o cualquier medio necesario, permitido por la Ley.
- 8. Llevar un registro confidencial de las identidades protegidas bajo custodia y con estrictas medidas de seguridad.
- 9. Elaborar y someter a aprobación del (la) Secretaria de la SEPROVIT, el Reglamento Interno de la UPAVIT.
- 10. Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) de la UPAVIT y enviar a la SEPROVIT para su revisión.
- 11. Remitir a la SEPROVIT, informes mensuales o a solicitud expresa, sobre el trabajo que realiza la UPAVIT.
- 12. Otras que sean encomendadas expresamente por el (la) Secretario de la SEPROVIT".

#### 4.2.3 Funciones del personal de la UPAVIT

En función a esa estructura organizacional, es que las funciones del personal son las siguientes:

Los Coordinadores de la UPAVIT tendrá las siguientes funciones:

- 1. Brindar y/o gestionar los mecanismos de asistencia y protección a las víctimas y testigos.
- 2. Requerir, cuando el caso lo amerite, a otras instituciones públicas y/o privadas de incidencia local, los servicios para la asistencia y protección de víctimas y testigos.
- 3. Coordinar todas las acciones que desarrolla la Unidad al interior de la Fiscalía y con otras instituciones externas.

- 4. Supervisar técnicamente el trabajo de las UPAVIT a través de giras de seguimiento y/o a través de medios tecnológicos disponibles.
- 5. Recomendar mediante un informe al Fiscal, la adopción, modificación o supresión de las medidas de protección otorgadas o por otorgar.
- 6. Elaborar con todo el personal de la UPAVIT el Plan Operativo Anual y remitirlo a la SEPROVIT para su revisión y aprobación el último día hábil del mes de noviembre.
- 7. Elaborar bajo las directrices de la SEPROVIT las rutas interna y externa de atención a víctimas y testigos.
- 8. Determinar que el personal de la UPAVIT, realice seguimiento de casos de especial relevancia solicitadas por el Fiscal.
- 9. Generar con todo el personal de la UPAVIT materiales de difusión, sensibilización e información de la Unidad.
- 10. Solicitar a la SEPROVIT la implementación de herramientas tecnológicas e informar sobre el uso que se les está dando.
- 11. Solicitar la dotación de equipamiento, mobiliario, vehículo y caja menuda para las UPAVIT, según proceda y de forma fundamentada.
- 12. Solicitar Recursos Humanos para un mejor desempeño de las funciones de la UPAVIT.
- 13. Enlace interinstitucional conforme a la ruta externa para facilitar el acceso a los servicios interdisciplinarios que requiera la víctima o el testigo.
- 14. Remitir a la SEPROVIT, informes mensuales o a solicitud expresa, sobre el trabajo que realiza la UPAVIT. Estos informes deberán contener información sobre el cumplimiento del POA anual, datos estadísticos, información sobre actividades realizadas y otras que se consideren relevantes. Se deberá remitir el informe hasta el quinto día hábil del siguiente mes. Así mismo, se deberá elevar un informe anual con la información que sea solicitada en su momento y bajo instrucción específica.
- 15. Es la o el co-responsable de la Cámara Gesell con la o el Psicólogo.
- 16. Asesorar a los Fiscales en todos los temas relativos a la asistencia y protección a víctimas y testigos.
- 17. Proveer a los sujetos de protección en los supuestos permitidos por la Ley, las indumentarias, dispositivos o de cualquier medio necesario que imposibilite o impidan su identificación visual.

- 18. Participar a requerimiento del Fiscal Superior o del Coordinador Circuital en la Junta de Fiscales, para el asesoramiento en temas de asistencia y protección a víctimas y testigos. Esta participación podrá ser solicitada por la Unidad mediante cortesía de sala.
- 19. Gestionar la firma de convenios interinstitucionales para la asistencia y protección necesaria para las víctimas y testigos.
- 20. En caso de no existir un convenio específico con alguna institución, gestionar provisionalmente la cooperación para la asistencia y protección necesaria para las víctimas y testigos.
- 21. Firmar las solicitudes para gastos de caja menuda, transporte y otros.
- 22. Velar por el buen funcionamiento de la UPAVIT y supersonal.
- 23. Comunicar al Fiscal mediante informe que la víctima, no desea ser evaluada por el o los profesionales de UPAVIT.
- 24. Acompañamiento a víctimas y testigos a diferentes instituciones en casos necesarios.
- 25. Organizar la realización de actividades de autocuidado psicológico entre todo el personal de la UPAVIT.
- 26. Comunicar al Fiscal las incidencias ocurridas con las víctimas o testigos bajo protección.
- 27. Cualquier otra que sea encomendada por el o la Secretaria de la SEPROVIT.

Las <u>Secretarias de la UPAVIT</u> tendrá las siguientes funciones:

- 1. Transcripciones de entrevistas en la Cámara Gesell.
- 2. Realizar la recopilación estadística.
- 3. Tareas administrativas.
- 4. Responsable de las gestiones relativas a los gastos administrativos y de la caja menuda.
- 5. Llevar y mantener un inventario anual de los bienes que tiene la UPAVIT y reportar a la SEPROVIT.
- 6. Otras funciones que sean asignadas por la o el Coordinador de la UPAVIT.

Las <u>Trabajadoras Sociales</u> tendrán las siguientes funciones:

- 1. Realización de informe social.
- a. Estudio social para recabar información que aporte elementos al caso que se investiga.
- b. Evaluación socio-económica para establecer las necesidades de asistencia y protección a las víctimas y testigos.
- 2. Enlace interinstitucional conforme a la ruta externa para facilitar el acceso a los servicios sociales que requiera la víctima o el testigo en casos que sean necesarios.
- 3. Contribuir en el control de la reserva de la identidad de la víctima y testigo conforme al programa de protección.
- 4. Asesorar a los Fiscales en todos los temas relativos a la asistencia y protección a víctimas y testigos.
- 5. Acompañamiento a víctimas y testigos a diferentes instituciones en casos necesarios.
- 6. Logística para las audiencias (alimentación, hospedaje y gastos de transporte).
- 7. La reubicación de víctimas o testigos en casos cuando sea necesario, previa coordinación con el Fiscal.
- 8. En caso de que la víctima o testigo por su condición de vulnerabilidad lo requiera y en coordinación con el Fiscal, se evaluará la necesidad del acompañamiento social en cualquier momento del proceso penal.
- 9. Realizar el seguimiento de casos de especial relevancia cuya importancia haya sido valorada por el equipo interdisciplinario de la UPAVIT.
- 10. Gestionar la firma de convenios interinstitucionales para la asistencia y protección necesaria para las víctimas y testigos.
- 11. En caso de no existir un convenio específico con alguna institución, gestionar provisionalmente la cooperación para la asistencia y protección necesaria para las víctimas y testigos.
- 12. En conjunto con la Coordinación de la UPAVIT, anualmente se realizarán reuniones de trabajo con todas las instituciones públicas y/o privadas para coordinar las diferentes actividades de la UPAVIT.
- 13. Actualizar el mapeo interinstitucional en el mes de enero y reportar a la SEPROVIT.

Los <u>Psicólogos</u> tendrán las siguientes funciones:

- 1. En caso de que la víctima o testigo por su condición emocional lo requiera y a solicitud del Fiscal, se brindará la contención en crisis.
- 2. Desarrollo de entrevistas psicológicas en el momento oportuno evaluado por el profesional.
- 3. Elaborar un informe de la entrevista psicológica y dirigirla al Fiscal o autoridad judicial.
- 4. Es la o el corresponsable de la Cámara Gesell con la o el Coordinador.
- 5. Contribuir en la reserva de la identidad de la víctima y/o testigo.
- 6. Asesorar a los Fiscales en todos los temas relativos a la asistencia y protección a víctimas y testigos.
- 7. Realizar el seguimiento de casos de especial relevancia cuya importancia haya sido valorada por el equipo interdisciplinario de la UPAVIT.
- 8. Derivar y vincular a la víctima con las diferentes instituciones que brinden servicios de salud mental necesarios.
- 9. En caso de que la víctima o testigo por su condición emocional lo requiera y en coordinación con el Fiscal, se evaluará la necesidad del acompañamiento en cualquier momento del proceso penal.
- 10. Acompañamiento a víctimas y testigos a diferentes instituciones en casos necesarios.

Los Abogados tendrán las siguientes funciones:

- 1. Brindar orientación legal a las víctimas y testigos.
- 2. Brindar información sobre derechos y obligaciones a las víctimas y testigos.
- 3. Asesorar a los Fiscales en todos los temas relativos a la asistencia y protección a víctimas y testigos.
- 4. Preparación legal previa de víctimas y testigos para declarar en audiencias.
- 5. Recomendar mediante un informe al Fiscal, la adopción, modificación o supresión de las medidas de protección otorgadas o por otorgar.
- 6. Realizar el seguimiento a las medidas de protección en casos de relevancia e informar a la autoridad requirente.

- 7. Derivar y vincular a la víctima con las diferentes instituciones que brinden servicios legales necesarios
- 8. Acompañamiento a víctimas y testigos a diferentes instituciones en casos necesarios.

## **CAPITULO 5**

# RUTA INTERNA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS EN EL MINISTERIO PÚBLICO



## 5.1 Ruta interna de atención a víctimas y testigos en el Ministerio Público para el Sistema Penal Acusatorio (SPA)<sup>18</sup>

La ruta interna de atención a víctimas y testigos, es el flujo correcto que debe seguir el usuario desde que llega al Ministerio Público hasta que se requiera.

La ruta interna está elaborada en función a los procedimientos que se utilizan actualmente en los distritos donde ya se aplica el Sistema Penal Acusatorio (SPA) y es flexible en su concepción para cuando se implemente a nivel nacional el SPA.

Esta ruta interna es un flujograma que toma en consideración los pasos del inicio de la investigación, la investigación en sí y el plenario o juicio oral:

- 1. Denuncia
- 2. Investigación
- 3. Juicio oral

El objetivo de contar con una ruta interna es determinar un solo proceso de atención a víctimas y testigos que disminuya la duplicidad de acciones en el Ministerio Público y tienda a minimizar la revictimización.

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Al momento de la elaboración del presente protocolo, en Panamá coexisten dos sistemas penales, el inquisitivo y el acusatorio. El inquisitivo continúa en aplicación en las provincias de Darién, San Miguelito, Panamá, La Chorrera, Colón, Bocas del Toro y Chiriquí. En las provincias de Los Santos, Coclé, Herrera y Veraguas ya se encuentra en aplicación el Sistema Penal Acusatorio (SPA). Sin embargo, la redacción del presente documento va dirigido al SPA, pues eventualmente en el 2016, todo Panamá tendrá en vigencia plena el SPA.

## 5.1.1 Descripción en el proceso de la denuncia

Pasos	Acción	Responsable	Descripción
1	1er Contactodel usuario con el Ministerio Público	Atención ciudadana (311)	La persona víctima o testigo se apersona a las dependencias del Ministerio Público y su primer contacto es con personal de Atención Ciudadana (311). Ese personal deberá escuchar a la persona sobre el motivo de su visita al Ministerio Público y, si el motivo se enmarca en el ámbito de trabajo del Ministerio Público, sin solicitar mayor información, deberá indicarle al usuario que se dirija a Recepción de Denuncias.  NOTA En esta 1º fase se solicitan datos personales y el motivo delavisita.
2	Elusuario sedirige a Recepción de Denuncias	Recepción de Denuncias	El personal de Recepción de Denuncias recibe los datos del usuario y la documentación que permita identificarlo, para luego derivar al usuario a las dependencias del Fiscal de turno.
3	El usuario es remitido al Fiscal de turno para la recepción dela denuncia	Fiscaldeturno	El Fiscal de turno recibe la información de Recepción de Denuncias y evalúa dos situaciones:  a) Si el usuario se encuentra en crisis¹9, por decisión del Fiscal²º o pertenencia a un grupo de delitos²¹, es remitido a la UPAVIT para apoyo emocional mediante la utilización del formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT.  b) Si el usuario puede presentar su declaración, la hará al Fiscal o a un receptor de denuncias. Una vez concluida la recepción de la denuncia, el Fiscal de turno podrá solicitar mediante el formulario de requerimiento de trabajo que la UPAVIT desarrolle sus funciones en las áreas de Trabajo Social, Psicología o Legal.  NOTA si aplica el inciso "a" siga en el paso № 4, si aplica el inciso "b" pase automáticamente al paso № 5.
4	El usuario es conducido a dependencias de la UPAVIT	UPAVIT	La secretaria de la UPAVIT recibe el formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT, firmado por el Fiscal de turno, y notifica al profesional del área de Psicología (u otro profesional disponible) para que atienda inmediatamente en contención en crisis.  Cuando el usuario esté estabilizado y pueda declarar o presentar la denuncia será remitido nuevamente a las dependencias del Fiscal de turno.  NOTA Puede darse el caso de que el profesional en Psicología acompañe al usuario donde el Fiscal de turno para prestar la entrevista, lo que será previamente acordado entre el Psicólogo y el Fiscal del turno.

<sup>19</sup> Se entenderá por 'estado de crisis' cuando la persona no pueda comunicar lo que le ha sucedido, se encuentre en un estado emotivamente inestable (por ejemplo, llanto, ansiedad, desesperación, irritabilidad, nerviosismo, etc.) o requiera atención

emotivamente inestable (por ejempo, mano, anologa, deservada, deservada, psicológica.

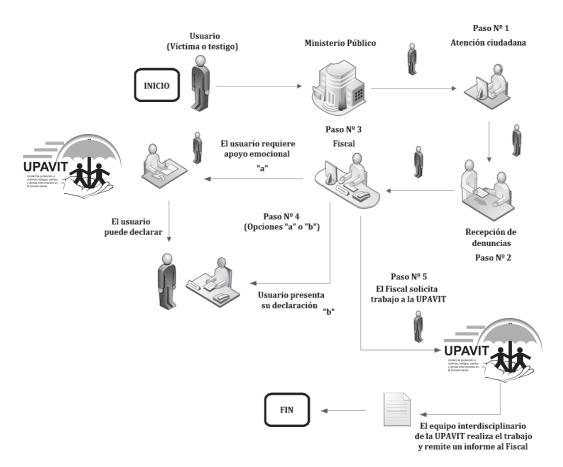
2º La decisión del Fiscal estará sujeta a su valoración bajo criterios y parámetros subjetivos, pero que les haga intuir que la persona necesita un apoyo psicológico antes de prestar la declaración.

2º Los delitos son: a) Violación (si la víctima es niño, niña o adolescente), b) Homicidio y Feminicidio (si la víctima indirecta es niño, niña o adolescente), e) Maltrato al menor d) Extorsión, e) Secuestro vf) Trata de personas y tráfico de migrantes.

niña o adolescente), c) Maltrato al menor, d) Extorsión, e) Secuestro y f) Trata de personas y tráfico de migrantes.

Pasos	Acción	Responsable	Descripción
5	El usuario es conducido a dependencias de la UPAVIT	UPAVIT	La secretaria de la UPAVIT recibe el formulario <sup>22</sup> de requerimiento de trabajo de la UPAVIT, firmado por el Fiscal de turno, y notifica al profesional o profesionales para que den curso a los requerimientos de trabajo. Una vez se realice el requerimiento, se remitirá un informe <sup>23</sup> al Fiscal que conoce el caso para su correspondiente valoración.  NOTA Si el personal de la UPAVIT considera que los requerimientos son insuficientes o contraproducentes podrá solicitar una reunión con el Fiscal de turno para dar a conocer tal situación y, de ser necesario, realizar las recomendaciones correspondientes. Sin embargo, la UPAVIT sólo puede recomendar, y la decisión final es facultativa del Fiscal.

#### 5.1.2 Flujograma del proceso de la denuncia



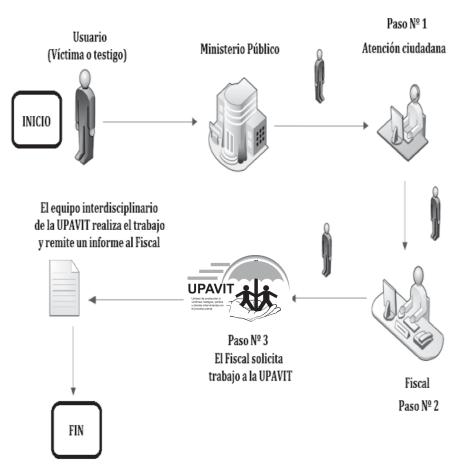
<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> Resulta de carácter obligatorio el uso del "Formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT", por lo que, el personal de la UPAVIT no podrá realizar ninguna actividad si no se ha recibido el formulario mediante el cual el Fiscal solicita el apoyo de la UPAVIT. Sin embargo, pueden existir casos excepcionales que por su naturaleza, merezcan acciones de carácter inmediato, aún ello, luego el Fiscal de turno o el Fiscal asignado al caso deberá regularizar la solicitud mediante el "Formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT". El formulario de requerimiento está incluido en el presente protocolo.

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> Una vez que el equipo interdisciplinario de la UPAVIT ha culminado las labores solicitadas por el Fiscal, procederá a realizar el informe al Fiscal asignado al caso. El modelo de informe está incluido en el presente protocolo.

## 5.1.3 Descripción en el proceso de investigación

Pasos	Acción	Responsable	Descripción
1	2º contacto del usuario con el Ministerio Público	Atención ciudadana (311)	El usuario se apersona a la Fiscalía bajo tres circunstancias: a) Solicita entrevista con el Fiscal para aportar con nuevos elementos a la investigación o para solicitar información. b) Es llamado por el Fiscal asignado al caso c) Tiene una cita con el personal de la UPAVIT El personal de Atención ciudadana remitirá al usuario a la oficina del Fiscal o a las dependencias de la UPAVIT. NOTA si aplican los incisos "a" y "b" siga al paso № 2. Si aplica el inciso "c" siga al paso № 3. En la aplicación del inciso "c" no es necesario llenar el "formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT".
2	El usuario se dirige al despacho del Fiscal asignado al caso	Fiscal asignado al caso	El Fiscal asignado al caso recibe al usuario y, de considerarlo necesario, mediante el uso del "formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT" podrá solicitar el apoyo de la UPAVIT en las áreas de Trabajo Social, Psicología o Legal.  NOTA Aunque la persona ya haya sido previamente remitida a la UPAVIT, es imprescindible utilizar el "formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT".
3	El usuario es conducido a dependencias dela UPAVIT	UPAVIT	a) La secretaria de la UPAVIT recibe a la persona y verifica que el usuario tiene cita con el personal de la UPAVIT para poder derivar al profesional. b) La secretaria de la UPAVIT recibe el formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT, firmado por el Fiscal asignado al caso, y notifica al profesional o profesionales para que den curso a los requerimientos de trabajo. Una vez se realice el requerimiento, se remitirá un informe al Fiscal que conoce el caso para su correspondiente consideración.  NOTA Si el personal de la UPAVIT considera que los requerimientos son insuficientes o contraproducentes, podrá solicitar una reunión con el Fiscal de turno para dar a conocer tal situación y de ser necesario realizar las recomendaciones correspondientes, sin embargo, la UPAVIT solo puede recomendar y la decisión final es facultativa del Fiscal.

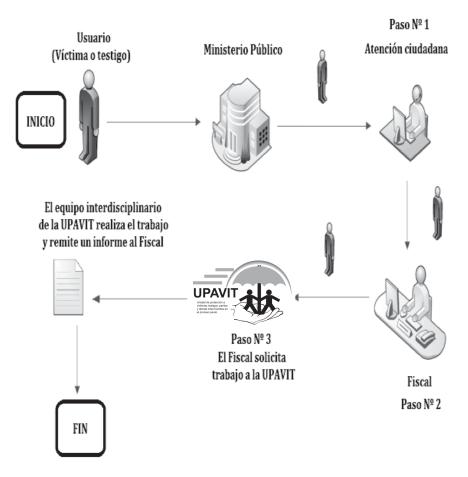
## 5.1.4 Flujograma del proceso de investigación



## 5.1.5 Descripción en el proceso del juicio oral

Pasos	Acción	Responsable	Descripción
1	3º contacto del usuario con el Ministerio Público	Atención ciudadana (311)	El usuario se apersona en la Fiscalía bajo dos circunstancias: a) Es llamado por el Fiscal asignado al caso, b) Tiene una cita con el personal de la UPAVIT. El personal de Atención ciudadana remitirá al usuario a la oficina del Fiscal o a las dependencias de la UPAVIT.  NOTA Si aplica el inciso "a" siga al paso N° 2. Si aplica el inciso "b" siga al paso N° 3. En la aplicación del inciso "c" no es necesario llenar el "formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT".
2	El usuario se dirige al despacho del Fiscal asignado al caso	Fiscal asignado al caso	El Fiscal asignado al caso recibe al usuario y de considerarlo necesario, mediante el uso del "formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT", podrá solicitar el apoyo de la UPAVIT en las áreas de Trabajo Social, Psicología o Legal.  NOTA Aunque la persona ya haya sido previamente remitida a la UPAVIT, es imprescindible utilizar el "formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT".
3	El usuario es conducido a dependencias dela UPAVIT	UPAVIT	a) La secretaria de la UPAVIT recibe a la persona y verifica que el usuario tiene cita con el personal dela UPAVIT para poder derivar al profesional. b) La secretaria de la UPAVIT recibe el formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT, firmado por el Fiscal asignado al caso, notifica al profesional o profesionales para que den curso a los requerimientos de trabajo. Una vez que se ha realizado el requerimiento, se remitirá un informe al Fiscal que conoce el caso para su correspondiente valoración.  NOTA Si el personal de la UPAVIT considera que los requerimientos son insuficientes o contraproducentes, podrán solicitar una reunión con el Fiscal de turno para hacer conocer tal situación y de ser necesario realizar las recomendaciones correspondientes, sin embargo, la UPAVIT solo puede recomendar y la decisión final es facultativa del Fiscal.

## 5.1.6 Flujograma del proceso del juicio oral



## 5.2 Ruta interna de atención a víctimas y testigos en el Ministerio Público en el Sistema Penal Inquisitivo Mixto

Para los distritos donde aún se aplica el Sistema Penal Inquisitivo Mixto no se trabaja bajo el concepto de 'Fiscal de turno', por lo que hay que considerar que una vez la persona sea remitida de atención ciudadana o del centro de recepción de denuncias, la persona será referida a:

- 1. Fiscalías superiores
- 2. Fiscalías especializadas
- 3. Fiscalías de circuito
- 4. Agencias delegadas
- 5. Unidad de Homicidios
- 6. Personerías
- 7. Centro de recepción de denuncias

Aún ello, es importante que el personal de estas cinco dependencias cuente con el "Formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT".

## 5.3 Ruta interna de atención a víctimas y testigos en la UPAVIT cuando se da por requerimiento de orden judicial

Cuando una autoridad judicial solicite la realización de actividades concretas a la UPAVIT, por lo que la ruta de atención en la UPAVIT debería ser el siguiente:

#### 5.3.1 Descripción del trabajo por orden judicial.

Pasos	Acción	Responsable	Descripción
1	Orden judicial notificando ala UPAVIT	Atención Ciudadana (311)	El funcionario del Órgano Judicial se apersona a las oficinas de Atención Ciudadana para notificar a la UPAVIT con la orden judicial para la realización de acciones. El personal de Atención Ciudadana remitirá al funcionario del Órgano Judicial a las dependencias de la UPAVIT.
2	Elfuncionario del Órgano Judicial es conducido a dependencias dela UPAVIT	Fiscal asignado al caso	<ul> <li>a) La secretaria de la UPAVIT recibe al funcionario del Órgano Judicial yrecibe la notificación con la orden judicial para el desarrollo de actividades por la UPAVIT.</li> <li>b) Si el funcionario del Órgano Judicial está acompañado del usuario, se le invitará a esperar para dar inicio al trabajo de la UPAVIT.</li> <li>c) La secretaria de la UPAVIT, anotará en un registro especial para órdenes judiciales y comunicará a la Coordinadora de la UPAVIT.</li> <li>d) La coordinadora convocará a una reunión al personal de la UPAVIT, para delinear las acciones para dar cumplimiento a la orden judicial</li> <li>e) Una vez sean realizados los trabajos, se emitirá un informe de la UPAVIT con un desglose de las acciones realizadas.</li> </ul>

# 5.4 Ruta interna de atención a víctimas y testigos cuando el usuario se apersona directamente a la UPAVIT

En algunos casos, los usuarios acudirán directamente a la UPAVIT, por lo que la ruta de atención en la UPAVIT debería ser el siguiente:

### 5.4.1 Descripción del trabajo cuando el usuario acude directamente a la UPAVIT

Pasos	Acción	Responsable	Descripción
1	1º Contacto del usuario conla UPAVIT	UPAVIT	La Secretaria tiene el primer contacto con el usuario y se le pregunta el motivo de su visita y se realizan las siguientes acciones:  a) Se comunica a la coordinadora para conocer sobre la atención que necesita el usuario y se determinará lo siguiente:  1) Si el usuario tiene alguna duda en temas legales, en Trabajo Social o Psicología, se transferirá inmediatamente al profesional del área  2) Si el usuario quiere presentar una denuncia, se le acompañará a recepción de denuncias, para que inicie el proceso.  b) La secretaria de la UPAVIT tendrá un cuaderno de registros específicos para los casos en que el usuario se acerca directamente a la UPAVIT y se realizan acciones por parte del equipo interdisciplinario.

# **CAPITULO 6**

# ACTUACIÓN INTERDISCIPLINARIA DE LA UPAVIT



#### **ACTUACION INTERDISCIPLINARIA DE LA UPAVIT**

#### 6.1 Población usuaria de la UPAVIT

Normalmente las personas que recurren a denunciar al Ministerio Público corresponden a poblaciones denominadas vulnerables, lo que implica que el trabajo del equipo interdisciplinario debe tener una característica de empatía con el usuario que llega a denunciar la comisión de un delito.

Las "Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad<sup>24</sup>" indican claramente que las poblaciones vulnerables pueden ser identificadas de acuerdo a los siguientes parámetros:

- 1. Edad
- 2. Discapacidad
- 3. Pertenencia a comunidades indígenas
- 4. Victimización
- 5. Migrantes
- 6. Pobreza
- 7. Género
- 8. Minorías
- 9. Privados de libertad<sup>25</sup>

#### 6.2 Características de los usuarios de la UPAVIT

Los usuarios que acuden al Ministerio Público y que posteriormente serán derivados al trabajo de la UPAVIT podrán tener las siguientes características:

- 1. <u>Víctima negadora.</u>- usualmente aparecerán personas que no se reconocen como víctimas, donde son las circunstancias las que obligan a que la persona recurra al Ministerio Público.
- 2. <u>Vínculo emocional con el agresor.</u>- en algunas ocasiones ocurrirá que la víctima tiene un vínculo emocional o afectivo con el agresor, por lo que tratará de minimizar las acciones o incluso defenderá al agresor asumiendo la responsabilidad del posible hecho delictivo.

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Disponible en:

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> Queda establecido que para el trabajo de la UPAVIT, no se atenderá a los agresores.

- 3. <u>Contextos familiares permisivos.</u>- posiblemente se pueda identificar que la víctima ha sido constantemente vulnerada en sus derechos y que no es la primera vez que ocurre un acto de violencia.
- 4. <u>Vergüenza social.</u>- existirán personas que no querrán que salga ningún dato a la luz pública porque sentirán una suerte de vergüenza social, pues el familiar, el vecino o la sociedad misma, juzgará moralmente a la víctima por denunciar el delito que pueda comprometer la libertad de su victimario. Esto suele suceder en casos de violencia de género, donde la víctima denuncia la agresión pero no quiere que su pareja sea privado de su libertad.
- 5. <u>Desinformación.</u>- el sistema de justicia penal normalmente no es el más conocido en una sociedad, y sobra decir que en lugar alejados o, como en el caso de Panamá en costas o islas alejadas, es casi totalmente desconocido. Por ello podrán acudir personas al Ministerio Público sólo en busca de información y orientación, personas que no están configuradas dentro del área penal sino civil o comercial.

#### 6.3 Horarios y turnos

- 1. <u>Sobre el horario de trabajo.</u>- El horario de trabajo de la UPAVIT está regulado por la normativa interna vigente.
- 2. <u>Sobre los turnos.</u>- En los lugares donde existe más de un (1) profesional por área o en las ciudades que tienen cercanía para poder colaborarse entre los profesionales es necesario que cada Coordinadora realice, en consenso con su personal, un rol de turnos mensual, el mismo que deberá ser comunicado a la SEPROVIT, así como al personal del Ministerio Público (Fiscales, Centro de recepción de denuncias, etc.) para que conozcan los turnos y tengan los datos de contacto de las personas para casos de urgencia.

#### 6.4 Vestimenta

Si bien la institución tiene una reglamentación sobre la vestimenta del personal, por las características del trabajo que se desarrolla en las UPAVIT se sugiere que puedan coordinar con Recursos Humanos y plantear el uso de ropa menos formal.

Esto considerando que existirán ocasiones, quizá más usualmente de lo que parece, en las que el personal tendrá que salir de su oficina y hacer trabajo de campo, visitar casas, escuelas, hospitales o quizá alejarse de la ciudad y visitar barrios o zonas alejadas y, si consideramos que hay que hacer ese trabajo, la vestimenta formal pasará a ser una limitante en dos aspectos:

1. <u>Formalismo innecesario.</u>- los usuarios de la UPAVIT necesitan tener a una persona que les otorgue un grado de confianza y respeto, pero por sobre todo, empatía. Ésta quizá no se

genere si, por ejemplo, el usuario vive en una zona alejada de la ciudad con pocos accesos vehiculares y el funcionario llega con la ropa formal, generando involuntariamente una inconsistencia en la comunicación no verbal.

2. <u>Incomodidad.</u>- realizar visitas de campo (no programadas) puede resultar incómodo debido a las temperaturas y los largos recorridos.

#### 6.5 Procesos de autocuidado del personal de la UPAVITa

El trabajo del equipo interdisciplinario de la UPAVIT (Coordinación, Trabajo Social, Área Legal, Psicología y la Secretaría) con poblaciones vulnerables supone un alto nivel de atención y energía, así como habilidades actitudes, compromiso y empatía, sin embargo, esto también supone muchas veces un importante desgaste físico, psicológico e inclusive en el ámbito social.

En algunos cosas podrá ocurrir que un caso en particular pueda compararse o entremezclarse con recuerdos o vivencias personales, lo cual podrá ser aún mucho más desgastante en el plano psicológico sobre el cómo abordar el trabajo con esa víctima sin que signifique un deterioro personal.

A nivel preventivo, desde la SEPROVIT y/o a iniciativa de cada UPAVIT, se deben realizar actividades para evitar llegar a que el personal se sienta quemado, tal como se manifiesta en el Síndrome de Burnout: "El síndrome de Burnout es entendido como un tipo de estrés laboral, incluye un cansancio emocional, despersonalización y una menor realización personal, que se da normalmente en aquellos sujetos que trabajan en contacto directo con personas<sup>26</sup>".

Esta descripción proviene de la palabra burn-out que significa consumirse, agotarse o desgastarse; el síndrome de Burnout incluye la siguiente sintomatología:

- 1. Síntomas a nivel psicológico:
- a. Cambios en el estado de ánimo
- b. Carácter irritable y de mal humor
- c. Malos tratos a terceros y creación de conflictos innecesarios
- d. Indiferencia hacia otros
- e. Desmotivación
- f. Agotamiento mental
- g. Falta de concentración
- h. Baja tolerancia a la frustración, etc.
- 2. Síntomas a nivel físico:
- a. Agotamiento físico

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup> Disponible en: http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html

- b. Falta de energía
- c. Dolores musculares y articulares
- d. Alteraciones psicosomáticas
- e. Falta o exceso de sueño
- f. Alteraciones en el apetito, etc

Es necesario que cada persona pueda reconocer estos u otros síntomas en uno mismo o en otro colega de trabajo y tener una buena comunicación para poder disminuir los efectos negativos. Se recomiendan sesiones de relajación, terapia individual o grupal, cambio de actividades rutinarias al interior de la SEPROVIT y de cada UPAVIT, actividades con ejercicio físico.

#### 6.6 Tipos de intervención de la UPAVIT

La UPAVIT podrá tener dos tipos de intervención:

- 1. <u>De apoyo al usuario</u>.- es la contención inmediata del usuario que ha experimentado el hecho traumático. Eso implica una intervención directa de la UPAVIT realizando actividades a través de los servicios para favorecer el restablecimiento del bienestar físico, psicológico y social de las personas. Este apoyo también se verá realizado durante todo el proceso penal en tanto que el usuario continúe con su participación a solicitud de la UPAVIT.
- 2. <u>De apoyo al Fiscal.</u>- en tanto el Fiscal solicite a la UPAVIT diferentes acciones de apoyo tanto a los usuarios como a la investigación, el equipo de la Unidad podrá participar desde el inicio de la denuncia, pasando por la fase investigativa, e incluso coadyuvando en los actos a realizarse durante el juicio oral.

#### 6.7 Criterios de priorización en la atención

En el trabajo de la UPAVIT se debe tener criterios de priorización para el trabajo a desarrollar, por lo que se deberá atender prioritariamente a:

#### 6.7.1 Por tipología de delitos

- 1. Trata de personas y tráfico ilícito de migrantes
- 2. Delitos sexuales
- 3. Maltrato de niños, niñas o adolescentes
- 4. Violencia doméstica
- 5. Homicidio
- 6. Feminicidio
- 7. Delitos violentos
- 8. Otros delitos

#### 6.7.2 Por tipología de víctimas

- 1. Niños, niñas o adolescentes con discapacidad
- 2. Niños, niñas o adolescentes
- 3. Personas con discapacidad
- 4. Mujeres embarazadas
- 5. Adultos mayores (3ª edad)
- 6. Mujeres
- 7. Hombres

#### 6.7.3 Por características de las personas

- 1. Extranjeros
- 2. Población indígena
- 3. Provenientes del área rural
- 4. Resto de la población

#### 6.8 Formulario de requerimiento de trabajo a la UPAVIT

El trabajo de la UPAVIT debe ser cuantificado desde su solicitud de trabajo, el trabajo en sí y el reporte que se realizará a la SEPROVIT, por lo tanto, todo trabajo que realiza la UPAVIT, deberá ser solicitado por un Fiscal o personero y mediante el "Formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT", sin embargo, existirán los siguientes casos en lo que se podrá actuar inmediatamente y sin necesidad de recibir el formulario:

- 1. A solicitud expresa del o la Procuradora General de la Nación
- 2. A solicitud expresa de un Fiscal Superior
- 3. Por considerarse un caso de extrema urgencia (Director (a) de los Centros de Recepción de denuncias)

Sin embargo, con la salvedad de los tres casos, posteriormente el coordinador de la UPAVIT o el o la Secretaria de la SEPROVIT deberá solicitar que se regularice la solicitud de trabajo al Fiscal o personero asignado al caso mediante el llenado del formulario<sup>27</sup>.

 $<sup>{}^{22}\</sup>mathsf{El} formulario \ debe \ ser \ llenado \ siempre, \ sin \ embargo, \ en \ el \ caso \ de \ las \ tres \ excepciones, \ solo \ se \ atrasa \ su \ llenado.$ 



# ACTUACIÓN INTERDISCIPLINARIA DE LA UPAVIT

# Provincia:\_\_\_\_ Distrito: Corregimiento: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_ Despacho solicitante: Funcionario solicitante: Nº de o�icio del Fiscal: \_\_\_\_\_ Nº de noticia criminal/denuncia: \_\_\_\_\_ Usuario: Víctima Directa Indirecta Testigo Nombre de la víctima o testigo (usuario): \_\_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: Condición/estatus migratorio (solo extranjeros): \_\_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_\_ Nº de Cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_ Lugar de residencia: Datos de contacto (teléfono/celular/email): \_\_\_\_\_ Nombre del presunto agresor:\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ Edad del presunto agresor: \_\_\_\_\_ Residencia del presunto agresor: Lugar del hecho: Parentesco o relación con el presunto agresor: Tipo de delito:\_\_\_\_\_

FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE TRABAJO DE LA UPAVIT

SERVICIO QUE SOLICITA:
Área <sup>28</sup> de Trabajo Social:
Realización de estudio social.
Realización de evaluación socio-económica.
Acompañamiento a la víctima o testigo en:
Seguimiento de casos de relevancia.
Logística para actos en el proceso penal (Marque una o varias opciones).
Alimentación Hospedaje Gastos de transporte
☐ Número de personas:
Reubicación de víctima o testigo.
Área Legal:
Orientación legal.
☐ Información sobre derechos y obligaciones.
Preparación legal para asistir a audiencias.
Seguimiento a medidas de protección de casos de relevancia.
Acompañamiento a la víctima o testigo en:
Área de Psicología:
Orientación psicológica.
Contención en crisis.
Entrevista psicológica.
Seguimiento de casos de relevancia.
Acompañamiento a la víctima o testigo en:
FIRMA DEL FUNCIONARIO SOLICITANTE:
FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

<sup>28</sup> Las funciones que se describen en el "Formulario de requerimiento de trabajo a la UPAVIT" están en plena concordancia con el Manual de Funciones, sin embargo, se recomienda que la SEPROVIT, cada año o en función al tiempo que estime conveniente, el mismo sea revisado, pues las funciones pueden ir variando en función al trabajo que se irá desarrollando y a las exigencias que el mismo Sistema Penal Acusatorio irá demandando conforme a su implementación a nivel nacional.

#### 6.9 Forma de registro de actuación de la UPAVIT

Se ha evidenciado que la UPAVIT puede ser activada en su trabajo de tres formas distintas:

- 1. Por solicitud de un Fiscal o Director del Centro de Recepción de Denuncias.
- 2. Por orden judicial.
- 3. Por acercamiento voluntario del usuario<sup>29</sup>.

En esa línea de trabajo, se deberían tener tres (3) cuadernos de registro, para cada solicitante, para así poder desagregar cuantitativamente y cualitativamente sobre los servicios que brinda la UPAVIT a través de su equipo interdisciplinario en las áreas de Trabajo Social, Legal y Psicología.

Por cada usuario se deberá tener un registro único, lo que posibilitará identificarlo posteriormente o generará una sola base de datos que evite duplicidades en su registro y almacenamiento.

#### 6.10 Actuación del personal de la UPAVIT

A partir de este documento, se establecerán los parámetros mínimos que debe seguir el personal de a UPAVIT, sin embargo, es necesario considerar que este protocolo de actuación de la UPAVIT, debe tener la suficiente flexibilidad para reflexionar en su aplicación y, según corresponda, modificar, suprimir o incluir otros nuevos procedimientos y actuaciones de la UPAVIT.

A continuación se describen de forma simple y específica las acciones que deben desarrollar cada uno de los profesionales que conforma la Unidad.

#### **ASPECTO FUNDAMENTALES A CONSIDERAR**

Ante todo, el usuario que llega a la UPAVIT es una persona que, independientemente de su estado físico o emocional, formación académica, edad, raza, género o cualquier otra característica personal, merece respeto.

Se debe garantizar un trato digno, cordial y amable, de modo que el usuario sienta que la UPAVIT es un lugar confiable yseguro.

Es necesario crear este clima y debe ser reforzado por todo el personal de la Unidad en todo momento.

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup> En estos casos, deberá ser el profesional del área Legal, el que deba atender a este usuario. En su defecto otro profesional de la UPAVIT.

#### 6.10.1 Actuación de la Secretaria de la UPAVIT

La Secretaria de la UPAVIT, será la primera persona en tener un contacto con el usuario por lo que deberá considerar lo siguiente:

- 1. Considerar el estado general del usuario en su presentación (físico y psicológico). Puede ocurrir que el usuario requiera alguna intervención prioritaria de urgencia, como ser la derivación a un centro de salud. De ser así, considerarlo con la Coordinadora o cualquier profesional de la UPAVIT y remitir al usuario sin mayor dilación.
- 2. El usuario puede acudir al Ministerio Público en compañía de otras personas, por ejemplo sus hijos o hijas. En ese caso, sila UPAVIT cuenta en sus instalaciones con un "área de niños", deberá conducir primero al o a los niños al área de niños y asegurarse que estén distraídos en el ambiente para luego volver con la o el usuario.

Posteriormente revisar cada cierto tiempo a los niños y niñas que estén en el área de niños, para verificar que estén cómodos y no necesiten nada.

- 3. En todos los casos, se deberá ofrecer al usuario un vaso de agua, ya que, aunque la víctima no acepte el ofrecimiento, la amabilidad reflejada en la invitación mejora la primera impresión del usuario con la UPAVIT.
- 4. Si el usuario tiene necesita de traductor (habla una lengua nativa de Panamá o un idioma extranjero) o intérprete (lenguaje de señas para sordomudos), se deberá informar a la Coordinadora y se buscará con otras instituciones que cuenten con este personal calificado o en su defecto, referencias personales de alguien que pueda colaborar al respecto.
- 5. La Secretaria después de revisar la solicitud del Fiscal mediante el "Formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT" la misma que debe estar acompañada de la noticia criminal (SPA) o denuncia (SPI) y, comunicará al profesional del área de Psicología, Trabajo Social o Legal para remitir al usuario a su despacho. En el caso que sea requerida la atención para contención en crisis, no es necesario que se adjunte una copia de la denuncia.
- 6. Bajo ningún caso, la Secretaria podrá realizar preguntas o indagar al usuario respecto del hecho que lo trae al Ministerio Público, esto para evitar acciones que revictimicen al usuario.
- 7. Mientras el usuario se encuentra con alguno de los profesionales del equipo de la Unidad, deberá alimentar la base de datos con la nueva solicitud de trabajo a la UPAVIT.
- 8. En algunos casos dependiendo del horario o las características del usuario, en coordinación con la Coordinadora o algún profesional del equipo de la UPAVIT, se podrá ofrecer algún alimento al usuario o a los niños, siempre y cuando se cuente con este alimento en la Unidad. Si se evidencia que el usuario requiere de gastos de transporte o de alimentación, se comunicará a la Coordinadora y se utilizarán los fondos de la caja menuda o en su defecto, se solicitará a la Unidad Administrativa del Ministerio Público para la dotación

de los fondos.

- 9. Una vez concluido el trabajo de los profesionales de la UPAVIT con la o el usuario, deberá recoger del área de niños a los niños y entregárselos para que puedan salir de la UPAVIT.
- 10. En las Unidades donde se cuente con una Cámara Gesell, una vez concluido el acto de recepción del testimonio, recibirá del profesional en Psicología una copia del dvd donde ha sido registrada la grabación, para que posteriormente pueda transcribir la entrevista y devolver al área de Psicología. Sobre el tiempo que se designará para la transcripción, se coordinará entre la Secretaria y el profesional en Psicología.
- 11. La Secretaria deberá contar con un registro diario por escrito y digital, de todas las acciones que realiza el personal de la UPAVIT.
- 12. Cada viernes deberá cotejar la lista de trabajo de la UPAVIT para poder tener un documento consolidado de informe mensual.
- 13. El primer día hábil de cada mes se deberá tener un informe estadístico del trabajo realizado por la UPAVIT que será enviado a la Coordinadora de la Unidad. En las UPAVIT donde no se tenga una Secretaría, esta tarea sea suplida por la Coordinadora.
- 14. Se debe llevar y mantener un inventario anual de los bienes que tiene la UPAVIT y realizar un informe anual a la SEPROVIT.

#### 6.10.2 Actuación del área de Psicología

El trabajo del área de Psicología debe ser considerado en dos procesos:

- A) Contención en crisis
- 1. Se debe saludar a la persona y de ser necesario, tener siempre a la mano un vaso de agua y pañuelos.
- 2. Ofrecer un ambiente relajante y que no cause estrés.
- 3. Solicitar que no sea interrumpida la sesión.
- 4. Iniciar el proceso de intervención en crisis o terapia breve. La sesión de la intervención en crisis no debería de pasar de 45 a 60 minutos.
- 5. Una vez el usuario muestre mayor estabilidad y pueda presentar su denuncia, se informará al Fiscal para continuar el trabajo. De ser necesario el profesional en Psicología, podría acompañar al usuario mientras se presente la denuncia.

- 6. Una vez concluido el acto, se deberá elevar el informe con lo realizado en la sesión de intervención en crisis.
- B) Apoyo a la labor del Fiscal
- 1. Se debe saludar a la persona y de ser necesario, tener siempre a la mano un vaso de agua y pañuelos.
- 2. Ofrecer un ambiente relajante y que no cause estrés.
- 3. Solicitar que no sea interrumpida la sesión.
- 3. En función de lo solicitado por el Fiscal se realizaran las siguientes acciones:
- a. Entrevistas psicológicas. El profesional deberá realizar una entrevista psicológica, con la que pueda recoger la información relevante y elaborar un informe sobre la entrevista. Para la realización de la entrevista, se debe considerar el momento oportuno para la realización de la misma, pudiendo ser el mismo día de la solicitud del fiscal o una fecha diferente. La duración de la sesión de la entrevista debería ser entre 45 y 60 minutos. En las Unidades donde se cuente con una Cámara Gesell, su uso debe ser obligatorio cuando se realice la entrevista con menores de edad. En las Unidades donde no se cuenta con la Cámara Gesell, se podrá realizar en el despacho del área de Psicología. En el caso de personas adultas, el uso de la Cámara Gesell es opcional.
- b. <u>Corresponsabilidad de la Cámara Gesell con el Coordinador(a) de la Unidad.</u> El personal del área de Psicología será el corresponsable de la Cámara Gesell junto con el Coordinador(a). Todas las funciones están detalladas en el Manual para la utilización de la Cámara Gesell.
- c. <u>Entrevistas en Cámaras Gesell.</u> Se debe atender a lo estipulado en el Manual de utilización de la Cámara Gesell.
- d. <u>Contribuir en la reserva de la identidad de la víctima y/o testigos.</u> Se pueden realizar diferentes acciones para coadyuvar en la reserva de la identidad de la víctima y/o el testigo:
  - i. Que el usuario puede utilizar otro tipo de vestimenta o incluso una peluca para cuando tenga que asistir a audiencias en el mismo juicio.
  - ii. En comunicación con el Coordinador(a) de la UPAVIT y en coordinación con los Fiscales, se puede sugerir que se evite señalar el nombre completo del usuario y solo utilizar las iniciales del nombre o se registre mediante un número o código.
  - iii. La utilización de un biombo en la realización de actos o audiencias que generen una protección temporal de la imagen e identidad del usuario. Estos ejemplos son solo sugerencias, pues se pueden realizar otras acciones que se consideren pertinentes.

- e. <u>Acompañamiento a víctimas y testigos a diferentes instituciones en casos necesarios.</u> De acuerdo a cada caso, el profesional del área de Psicología podrá acompañar al usuario a alguna institución para la realización de diferentes actividades, por ejemplo, a centros de salud, hogares, etc.
- f. <u>Asesorar a los Fiscales en temas relativos a la asistencia y protección.</u> En comunicación con el Coordinador(a) de la Unidad, se pueden tener reuniones con Fiscales cuando:
  - i. A solicitud de los Fiscales.
  - ii. Si se tiene conocimiento de alguna práctica que pueda ir en contra de los derechos de los usuarios y que pueda lesionar su estado emocional o social, solicitar una reunión expresa para abordar los aspectos que se crean necesarios.

La premisa fundamental del trabajo de la Unidad es disminuir los niveles de revictimización de todos los usuarios y, de manera especial, en las poblaciones vulnerables con las que se trabaja.

- g. <u>a</u> En coordinación con la Secretaria de la UPAVIT para revisar actuaciones pendientes se incluirán en la agenda todas las visitas que se realizarán para el seguimiento.
- h. <u>Derivar y vincular a la víctima con las diferentes instituciones que brinden servicios de salud mental.</u> En coordinación con el área de Trabajo Social, aunque no de manera imprescindible, contactará con las Instituciones que brinden servicios en salud mental para luego derivar y vincular a la víctima para que acceda a los mencionados servicios.
- i. En caso de que la víctima o testigo por su condición emocional lo requiera y en coordinación con el Fiscal, se evaluará la necesidad del acompañamiento en cualquier momento del proceso penal. Durante el proceso penal, el Fiscal podrá requerir que el profesional del área de Psicología, acompañe a la víctima o testigo en la realización de diferentes actividades del mismo proceso penal, por ejemplo, reconocimiento del agresor, inspección ocular, asistencia a audiencias, etc. El apoyo emocional por parte del profesional en Psicología será fundamental, pues se buscará apoyar emocionalmente a la víctima o testigo en todo momento.
- j. <u>Acompañamiento a diferentes instituciones.</u> De acuerdo al caso, el personal podrá realizar acompañamiento a otros instituciones públicas o privadas a víctimas o testigos.

### 6.10.3 Actuación del área de Trabajo Social

El trabajo del área de Trabajo Social debe ser considerado en dos procesos:

- A) Contención en crisis
- 1. Se debe saludar a la persona y de ser necesario, tener siempre a la mano un vaso de agua o pañuelos.
- 2. Ofrecer un ambiente relajante y que no cause estrés.
- 3. Solicitar que no sea interrumpida la sesión.
- 4. En el caso de que el usuario ingrese en un estado de crisis, no se le debe interrumpir y se debe brinda el apoyo que sea necesario<sup>30</sup>. La sesión de la intervención en crisis no debería de pasar de 45 a 60 minutos.
- 4. Una vez el usuario muestre mayor estabilidad, se retoma el trabajo que se iba a iniciar. De ser necesario se puede coordinar con el profesional en Psicología para un acompañamiento más personalizado o referir a una institución que brinde apoyo psicológico.
- 5. Una vez que el usuario muestre mayor estabilidad, se retomará el trabajo que se iba a iniciar. De ser necesario, se puede coordinar con el profesional en Psicología para un acompañamiento más personalizado o referir a una institución que brinde apoyo psicológico.
- 6. Una vez concluido el acto, se debe el aborar un reporte de atención, en caso de que el Fiscal lo solicite.
- B) Apoyo a la labor del Fiscal
- 1. Realización de informe social. Es la digitalización e interpretación de la información recabada.
- a. <u>Estudio social.</u> Recabar información relacionada con el entorno familiar y social del usuario. Es untrabajo de campo, por lo tanto, se lleva a cabo realiza deforma programada en la agenda del área de Trabajo Social, pero imprevista para el usuario.
- b. <u>Evaluación socio-económica</u>. Es la obtención de información sobre las características económicas que permiten la impresión del perfil socio-económico del usuario, que sirven para establecer las necesidades de asistencia y protección a las víctimas y testigos.

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> Para cuestiones relativas a la intervención en crisis, revisar el concepto donde se explican los pasos básicos a ser realizados.

- 2. Servir como enlace interinstitucional con servicios sociales para luego derivar y vincular al usuario con dichas instituciones. El Trabajador Social contactará con las Instituciones que brinden servicios sociales para luego derivar y vincular a la víctima.
- 3. Contribuir en la reserva de la identidad de la víctima y/o testigos. Se pueden realizar diferentes acciones para coadyuvar en la reserva de la identidad de la víctima y/o el testigo:
- a. Que el usuario pueda utilizar otro tipo de vestimenta o incluso una peluca para cuando tenga que asistir a audiencias en el mismo juicio;
- b. En comunicación con el Coordinador(a) de la Unidad y con los Fiscales, se puede sugerir que se evite señalar el nombre completo del usuario y solo utilizar las iniciales del nombre o se registre mediante un número o código.
- c. La utilización de un biombo en la realización de actos o audiencias que generen una protección temporal de la imagen e identidad del usuario.
   Estos ejemplos son solo sugerencias, pues se pueden realizar otras acciones que se consideren pertinentes.
- 4. Asesorar a los Fiscales en temas relativos a la asistencia y protección. En comunicación con el Coordinador(a) de la Unidad, se pueden tener reuniones con Fiscales cuando:
- a. A solicitud de los Fiscales.
- b. Si se tiene conocimiento de alguna práctica que pueda ir en contra de los derechos de los usuarios y que pueda lesionar su estado emocional o social, solicitar una reunión expresa para abordar los aspectos que se crean necesarios.

La premisa fundamental del trabajo de la UPAVIT es disminuir los niveles de revictimización de todos los usuarios y, de manera especial, en las poblaciones vulnerables con las que se trabaja.

- 5. Acompañamiento a víctimas o testigos a diferentes instituciones en casos necesarios. Realizar diferentes diligencias judiciales o sociales que permitan realizar un acompañamiento al usuario al ser referidas a otras instituciones públicas o privadas.
- 6. Reubicación de víctimas o testigos en casos cuando sea necesario. Previa coordinación con el Fiscal, se realizarán las gestiones necesarias para promover y realizar la reubicación de los usuarios.
- 7. En caso de que la víctima o testigo por su condición de vulnerabilidad lo requiera y en coordinación con el Fiscal, se evaluará la necesidad del acompañamiento social en cualquier momento del proceso penal. Durante el proceso penal, el Fiscal podrá requerir que el profesional del área de Trabajo Social, acompañe a la víctima o testigo en la realización de

diferentes actividades del mismo proceso penal, por ejemplo, aplicación de medidas de protección, logística de audiencias, etc.

- 8. Realizar seguimiento de casos que han sido derivados a otras instituciones. En coordinación con la Secretaria de la Unidad para revisar actuaciones pendientes, se incluirán en la agenda todas las visitas que se realizarán para el seguimiento.
- 9. Gestionar firmas de convenios o gestionar provisionalmente la cooperación interinstitucional. Conforme a la ruta externa, se tendrá un directorio interinstitucional con el que se podrán gestionar la firma de convenios o la cooperación. Se deberá tener un registro en el que se identifiquen las instituciones con las que más cooperación se tiene. Los datos deberán contener la información más importante de las derivaciones, por ejemplo, datos de la Institución, de la víctima, de los servicios solicitados y el seguimiento que se pueda realizar.
- 10. Reuniones de trabajo con otras instituciones públicas y/oprivadas. En comunicación con la Coordinadora, se realizará una reunión anual, para socializar las labores que realiza la UPAVIT, conocer a nuestras instituciones que trabajan en la temática de asistencia y protección a víctimas y testigos, además de actualizar el mapeo interinstitucional.

### 6.10.4 Actuación del área Legal

El trabajo de lárea Legal debe ser considerado en dos procesos:

- A) Contención en crisis
- 1. Se debe saludar a la persona y de ser necesario, tener siempre a la mano un vaso de agua o pañuelos.
- 2. Ofrecer un ambiente relajante y que no cause estrés.
- 3. Solicitar que no sea interrumpida la sesión.
- 4. En el caso de que el usuario ingrese en un estado de crisis, no se le debe interrumpir y se debe brindar el apoyo que sea necesario<sup>31</sup>. La sesión de la intervención en crisis no debería exceder de los 45 a 60 minutos.
- 5. Una vez que el usuario muestre mayor estabilidad, se retomará el trabajo que se iba a iniciar. De ser necesario se puede coordinar con el profesional en Psicología para un acompañamiento más personalizado o en coordinación con el área de Trabajo Social o Psicología, se puede referir a una institución que brinde apoyo psicológico.
- 6. Una vez concluido el acto, se debe elaborar un reporte de atención, en caso de que el Fiscal lo solicite.

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup> Para cuestiones relativas a la intervención en crisis, revisar el concepto donde se explican los pasos básicos a ser realizados.

- B) Apoyo a la labor del Fiscal
- 1. Se debe saludar a la persona y, de ser necesario, tener siempre a la mano un vaso de agua y pañuelos.
- 2. Ofrecer un ambiente relajante y que no cause estrés.
- 3. Solicitar que no sea interrumpida la sesión.
- 4. En función de lo solicitado por el Fiscal se realizarán las siguientes acciones:
- a. <u>Brindar orientación legal a las víctimas o testigos.</u> La orientación legal que se brinde a los usuarios debe enmarcarse en ayudar a entender qué es un delito o qué es materia penal, civil o familiar. La orientación legal no es lo mismo que patrocinio legal. Se debe dejar claramente establecido que el patrocinio legal no es una función del área Legal de la UPAVIT.
- b. <u>Brindar información sobre los derechos y obligaciones de los usuarios.</u> Se deberá contar con una cartilla o un documento que sirva como referencia y que se pueda entregar al usuario.
- c. <u>Asesorar a los Fiscales entemas relativos a asistencia y protección.</u> En comunicación con el Coordinador(a) de la Unidad, se pueden tener reuniones con Fiscales cuando:
  - i. A solicitud de los Fiscales.
  - ii. Si se tiene conocimiento de alguna práctica que pueda ir en contra de los derechos de los usuarios y que pueda lesionar su estado emocional o social, solicitar una reunión expresa para abordar los aspectos que se crean necesarios.
  - La premisa fundamental del trabajo de la UPAVIT es disminuir los niveles de revictimización en todos los usuarios, y de manera especial, en las poblaciones vulnerables con las que se trabaja.
- d. Preparación legal previa de los usuarios para declarar en audiencias. Se debe considerar que la preparación debe ser en función a la víctima (niño, niña, adolescente, adulto y de la 3ª edad) y al delito (delitos sexuales, delitos de violencia de género, etc.). El lenguaje que se utilice en la preparación legal, debe considerar fundamentalmente el desarrollo evolutivo del usuario, pues no será lo mismo preparar a un niño que a un adulto. Así mismo, esta preparación legal debe centrarse en el papel que deberá desempeñar el usuario durante el desarrollo de las audiencias. Se le debe explicar qué debe hacer y qué no debe hacer, quiénes son las "partes" que estarán presentes y cuáles son las funciones del Juez, de la Secretaria del Juzgado, del Fiscal, del Perito, del Investigador, del Abogado de la defensa, etc.

- e. <u>Recomendar la adopción, modificación o supresión de las medidas de protección otorgadas o por otorgar.</u> Mediante un estudio legal se sugerirá al Fiscal la adopción de las medidas de protección. En los casos que se pueda, se valorarán los informes interdisciplinarios para una correcta recomendación.
- f. Realizar seguimiento de medidas de protección de casos priorizados. Se realizará el informe cuando:
  - i. Cumplimiento o incumplimiento de medida. Se informará en las próximas 48 horas al Fiscal y el siguiente seguimiento se realizará cada mes, salvo casos excepcionales.
  - ii. Seguimiento sin resultados. Se informará en las próximas 48 horas al Fiscal y el siguiente seguimiento se realizará dentro de los quince días.
  - iii. Formas de realizar el seguimiento. Se podrá realizar el seguimiento vía telefónica, visita al domicilio o al lugar donde se encuentre la víctima.
- g. <u>Acompañamiento a víctimas y testigos a diferentes instituciones en casos necesarios.</u> De acuerdo a cada caso, el profesional del área de Legal podrá acompañar al usuario a alguna institución para la realización de diferentes actividades.
- h. <u>Servir como enlace interinstitucional con servicios legales para luego derivar y vincular al usuario con dichas instituciones.</u> El profesional del área Legal, en coordinación con el área de Trabajo Social, aunque no de manera imprescindible, contactará con las Instituciones que brindan servicios legales para luego derivar y vincular a la víctima.

### 6.10.5 Actuación de la Coordinador (a)

El trabajo del área de Coordinación debe ser considerado en dos procesos:

- A) Contención en crisis
- 1. Solo en caso excepcional, la Coordinador (a) podrá realizar primeros auxilios psicológicos, siempre y cuando no haya ninguna persona del equipo interdisciplinario que pueda realizar esta labor.
- 2. Se debe saludar a la persona y de ser necesario, tener siempre a la mano un vaso de agua o pañuelos.
- 3. Ofrecer un ambiente relajante y que no cause estrés.
- 4. Solicitar que no sea interrumpida la sesión.

- 5. En el caso de que el usuario ingrese en un estado de crisis, no se le debe interrumpir y se debe brindar el apoyo que sea necesario<sup>32</sup>. La sesión de la intervención en crisis no debería exceder de los 45 a 60 minutos.
- 6. Una vez que el usuario muestre mayor estabilidad, se retomará el trabajo que se iba a iniciar. De ser necesario se puede coordinar con el profesional en Psicología para un acompañamiento más personalizado o en coordinación con el área de Trabajo Social o Psicología, se puede referir a una institución que brinde apoyo psicológico.

### B) Funciones ordinarias

- 1. <u>Gestionar y/o brindar los mecanismos de asistencia y protección a los usuarios.</u> Al interior del Ministerio Público y con otras instituciones públicas o privadas se deberá tener una comunicación fluida y contacto frecuente para poder gestionar y/o brindar acciones que tiendan a ofrecer asistencia y protección a los usuarios. Se debe tener un registro de las instituciones con las que ya se trabaja e ir alimentándola con nuevos datos a fin de tener una gama de posibilidades en el día a día. Este directorio deberá ser compartido con todos los profesionales del equipo interdisciplinario.
- 2. <u>Coordinar todas las acciones que desarrolla la UPAVIT en la Fiscalía.</u> Teniendo una comunicación con todo el personal del Ministerio Público para conocer lo que se puede hacer y cómo para respetar la planificación de actividades que tengan los profesionales del equipo interdisciplinario.
- 3. <u>Supervisar técnicamente el trabajo de la UPAVIT.</u> De manera constante, el Coordinador(a) debe realizar un monitoreo de las labores que desarrolla el equipo interdisciplinario. Esta supervisión técnica implica, en algunos casos, acompañar a las visitas de campo, estar presente en diligencias con el Fiscal, asistir a audiencias con el personal del equipo interdisciplinario o revisar la documentación que se maneja en cada área de la UPAVIT. El seguimiento y la supervisión continua, posibilitarán que el Coordinador(a) conozca a fondo el trabajo que se hace en la UPAVIT. En algunos casos donde surjan dudas sobre cómo proceder, deberá existir una comunicación constante entre todos los Coordinadores(as) de las UPAVIT para conocer las buenas prácticas y poder replicarlas en cada Unidad.
- 4. Recomendar la adopción, modificación o supresión de las medidas de protección otorgadas o por otorgar. En coordinación con los profesionales del área Legal y mediante un estudio de la norma, se sugerirá al Fiscal la adopción de las medidas de protección. En los casos que se amerite, se valorarán los informes interdisciplinarios para una correcta recomendación.

<sup>3</sup>º Para cuestiones relativas a la intervención en crisis, revisar el concepto donde se explican los pasos básicos a ser realizados.

- 5. <u>Elaborar el Plan Operativo Anual de la UPAVIT.</u> Durante el mes de septiembre se debe tener un listado en borrador de las acciones que se pueden realizar durante la próxima gestión para luego, en el mes de octubre, plasmar un solo documento y enviarlo a la SEPROVIT para su revisión y aprobación.
- 6. <u>Determinar el seguimiento de caso.</u> En coordinación con los Fiscales, se determinará qué casos son relevantes y deben merecer el seguimiento apropiado. Para tal efecto, se deberán tener en cuenta los criterios de priorización de casos descritos en el presente protocolo.
- 7. Generar materiales de difusión, sensibilización e información. En coordinación con todos los profesionales, se deberán elaborar materiales que sirvan para la promoción de los Derechos, información del trabajo que se desarrolla, labores de la UPAVIT, materiales con temáticas que ayuden a sensibilizar e informar a la población en general o poblaciones específicas.
- 8. <u>Solicitar la implementación de herramientas tecnológicas.</u> Bajo una solicitud motivada y fundamentada se deberá solicitar a la SEPROVIT la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que posibiliten brindar un mejor servicio a los usuarios como por ejemplo, las Cámaras Gesell o un circuito cerrado de televisión.
- 9. <u>Solicitar la dotación de equipamiento, mobiliario, vehículo y caja menuda.</u> Ante la sección que corresponda en el Ministerio Pública se deberá solicitar el equipamiento, mobiliario y vehículo para mejorar el servicio. Con respecto a la caja menuda, se debe fundamentar su necesidad para mejorar los procedimientos administrativos en las funciones de la UPAVIT.
- 10. <u>Solicitar Recursos Humanos.</u> De forma sustentada se deberá solicitar a la instancia correspondiente del Ministerio Público la incorporación de nuevos profesionales en las distintas áreas de trabajo de la UPAVIT. Normalmente el principal fundamento podrá ser extractado de los datos estadísticos que se obtienen de cada informe mensual que se envía a la SEPROVIT.
- 11. <u>Remitir informes mensuales.</u> Hasta el quinto día hábil, se deberá consolidar la información estadística del mes pasado y enviar un reporte digital a la SEPROVIT, así como un reporte de otras actividades que se realizan al interior de la UPAVIT.
- 12. <u>Corresponsabilidad de la Cámara Gesell.</u> Esta actividad está en el Manual de utilización de la Cámara Gesell.
- 13. <u>Asesorar a los Fiscales en temas relativos a la asistencia y protección.</u> En comunicación con el Coordinador(a) de la Unidad, se pueden tener reuniones con Fiscales cuando:
- a. A solicitud de los Fiscales.

b. Si se tiene conocimiento de alguna práctica que pueda ir en contra de los derechos de los usuarios y que pueda lesionar su estado emocional o social, solicitar una reunión expresa para abordar los aspectos que se crean necesarios.

La premisa fundamental del trabajo de la UPAVIT es disminuir los niveles de revictimización en todos los usuarios, y de manera especial, en las poblaciones vulnerables con las que se trabaja.

- 14. <u>Participar en la Junta de Fiscales.</u> Para informar sobre las labores que desarrolla la UPAVIT, coordinar nuevas acciones que se van desarrollando o, en su caso, enmendar y aplicar correctivos a las que puedan entorpecer el normal desempeño de la UPAVIT.
- 15. Gestionar firmas de convenios o gestionar provisionalmente la cooperación interinstitucional. Conforme a la ruta externa, se tendrá un directorio interinstitucional con el que se podrán gestionar la firma de convenios o la cooperación. Se deberá tener un registro en el que se identifiquen las instituciones con las que más cooperación se tiene. Los datos deberán contener la información más importante de las derivaciones, por ejemplo, datos de la Institución, datos de la víctima, datos de los servicios solicitados y el seguimiento que se pueda realizar.
- 16. Firma de solicitudes de gastos de caja menuda. Luego de la valoración de la solicitud por parte de los profesionales del equipo interdisciplinario de la UPAVIT, se firmarán las diferentes solicitudes para caja menuda y se tendrá un registro de todas las solicitudes para cuantificar los gastos requeridos mensualmente. Se sugiere que en el informe mensual que se envía a la SEPROVIT se indique el monto que se ha solicitado al mes para gastos de caja menuda, lo que ayudará a una mejor planificación del siguiente mes y de la siguiente gestión.
- 17. <u>Velar por el buen funcionamiento de la UPAVIT.</u> El trabajo del Coordinador(a) es muy importante porque supone una gestión de Recursos Humanos, ya que se velará por el correcto funcionamiento de la UPAVIT en el marco de este Protocolo, pero además generará la posibilidad de sugerir cambios o modificaciones en las prácticas diarias de los profesionales del equipo interdisciplinario de la UPAVIT.

### 6.11 El consentimiento informado

El trabajo de la UPAVIT debe ser transparente en sus acciones. Por este motivo se debe utilizar el consentimiento informado para la realización de algunas actividades.

El consentimiento informado está basado en el principio de autonomía de la persona, es decir, el derecho que tiene el usuario (víctima y/o testigo) a ser reconocido como persona libre y dueña de tomar sus propias decisiones. El usuario debe tener la posibilidad de entender las acciones que se van a desarrollar y comunicar su decisión.

El trabajo de la UPAVIT debe ser transparente en sus acciones. Por este motivo se debe utilizar el consentimiento informado para la realización de algunas actividades.

El consentimiento informado está basado en el principio de autonomía de la persona, es decir, el derecho que tiene el usuario (víctima y/o testigo) a ser reconocido como persona libre y dueña de tomar sus propias decisiones. El usuario debe tener la posibilidad de entender las acciones que se van a desarrollar y comunicar su decisión.

La capacidad de tomar decisiones por parte del usuario (víctima y/o testigo) incluye la habilidad de entender lo que se va hacer y las posibles consecuencias de dichas actividades, por lo que el personal de la UPAVIT, debe explicarse de la forma más sencilla y entendible posible.

En los casos donde el usuario es menor de edad, el consentimiento informado deberá ser firmado por uno o ambos progenitores o un tutor legal del menor.

Cuando el menor de edad no cuente con el consentimiento de alguno de los padres o el tutor legal, el representante estatal es el Juez de la Niñez y Adolescencia, de acuerdo al Código de la Familia (Ley Nº 3 del 17 de mayo de 1994), que en su artículo 754 dice: "A los Juzgados de niñez y adolescencia les corresponde: 4. Suplir el consentimiento del representante legal del menor, cuando éste no pueda prestarlo por cualquier motivo o lo negase en forma injustificad<sup>33</sup>". Ental sentido, se debe enviar una nota al Juez de la Niñez y Adolescencia en la que se justifique el porqué se solicita el consentimiento informado y adjuntar la documentación correspondiente, por ejemplo, la noticia criminal, la denuncia, etc.

Para el presente protocolo se establecen los siguientes modelos:

- 1. Modelo de consentimiento informado para el niño, niña o adolescente.
- 2. Modelo de consentimiento informado para entrevista en Cámara Gesell del niño, niña o adolescente.
- 3. Modelo de nota al Juez de la Niñez y Adolescencia solicitando el consentimiento informado.
- 4. Modelo de consentimiento informado para el adulto.
- 5. Modelo de consentimiento informado para entrevista en Cámara Gesell del adulto.
- 6. Modelo de informe de rechazo a la firma del consentimiento informado.

<sup>33</sup> Disponible en:

### 6.11.1 Modelo de consentimiento informado para el niño, niña o adolescente



# CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

En mérito al requerimiento Fiscal, <b>©</b> rmado consentimiento escrito y formal para la rea	porse solicita el lización dese
con el usuario: recordándose que la participación es indivi	
recordándose que la participación es indivi	idual y voluntaria.
Para el presente caso se requiere la autoriz Nombre:	ación de uno o ambos padres o tutor legal.
Nº de Cédula:Parente	sco o tutor legal:
Nombre:	
Nombre:Parente	sco o tutor legal:
Este proceso será llevado a cabo por el per a víctimas, testigos, peritos y demás inte intervención del siguiente profesional:	•
Lic.	
La totalidad de la información que se obte documento inal denominado "mismo que será remitido a la autoridad carácter público. La información no tiene con investigativos y judiciales. Así no tiempo inderindo, ninguna persona sin au contenida en los informes, registros, protode audio, salvo instrucción de la autoridad	correspondiente; por lo tanto tendrá un arácter con dencial y podrá ser utilizada nismo, los datos serán archivados por un torización tendrá acceso a la información colos, transcripciones o archivos digitales
Como muestra de mi conformidad y aceptac	rión �rmo al pie del presente.
(Ciudad), (fecha), (mes), (año)	
(Nombre del padre/madre o tutor) № de Cédula	(Nombre del padre/madre o tutor) № de Cédula





Nº de Cédula

# CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA EN CAMARA GESELL DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

Nº de Cédula

# $\textbf{6.11.3 Modelo}\,de\,nota\,al\,Juez\,de\,Ni\tilde{n}ez\,y\,Adolescencia\,solicitando\,el\,consentimiento\,informado$



# SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO INFORMADO AL JUEZ DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

En mérito al requerimiento Fiscal, <b>@</b> rmado porse	
que se realice:al	usuario:
con Nº de cédula:	
de años de edad.	
El artículo 59 de la Constitución Política del Estado establece que potestad e por los padres hacia los hijos, sin embargo, para este caso (explicar los ante de la solicitud)	
(Explicar la pertinencia) Considerando el interés superior del niño, (justi <b>«</b> que se necesita realizar la actividad)	•
La información obtenida enno tiene con dencial y podrá ser utilizada con dencial y judiciales. Así me datos serán archivados por un tiempo inde denido, ninguna persona sin autitendrá acceso a la información contenida en los informes, registros, protoco scripciones y archivos digitales de audio y video, salvo instrucción de la accompetente.	nismo, los corización olos, tran-
Por todo lo expuesto solicito a su autoridad en mérito al Código de la Famili 754 numeral 4, que autorice la realización de	
Adjunto a la presente la siguiente documentación: 1. Solicitud del Fiscal 2. Copia de la denuncia/noticia criminal 3. (otra documentación)	
Conoceré la Resolución en su despacho.	
(Ciudad), (fecha), (mes), (año)	

(Nombre del profesional) Nº de Idoneidad UPAVIT - (Nombre del distrito)

# ACTUACIÓN INTERDISCIPLINARIA DE LA UPAVIT

### 6.11.4 Modelo de consentimiento informado para el adulto



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ADULTO En mérito al requerimiento Fiscal, **@**rmado por\_\_\_\_\_\_\_, se solicita el consentimiento escrito y formal para la realización de \_\_\_\_\_ con el usuario: de años de edad. recordándose que la participación es individual y voluntaria. Este proceso será llevado a cabo por el personal de la UPAVIT (Unidad de Protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal), bajo la intervención de los siguientes profesionales: Lic. La totalidad de la información que se obtenga en el proceso será plasmada en el documento nal denominado "\_ mismo que será remitido a la autoridad correspondiente; por lo tanto tendrá un carácter público. La información no tiene carácter con dencial y podrá ser utilizada con resinvestigativos y judiciales. Así mismo, los datos serán archivados por un tiempo inde�inido, ninguna persona sin autorización tendrá acceso a la información contenida en los informes, registros, protocolos, transcripciones o archivos digitales de audio, salvo instrucción de la autoridad competente. Como muestra de mi conformidad y aceptación **@**rmo al pie del presente. (Ciudad), (fecha), (mes), (año) (Nombre del representante)

Nº de Cédula

### 6.11.5 Modelo de consentimiento para entrevista en Cámara Gesell del adulto



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA EN CAMARA GESELL DEL USUARIO ADULTO

### 6.11.6 Modelo de informe de rechazo a la firma del consentimiento informado



# INFORME DE RECHAZO A LA FIRMA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

<u>INFORMADO</u>	
En mérito al requerimiento Fiscal, <b>@</b> rmado por consentimiento escrito y formal para la realización de la	, se solicita el
del usuario:c	le años de edad.
Luego de explicarle al usuario que la información no tiene ca podrá ser utilizada con nes investigativos y judiciales; archivados por un tiempo indenido, ninguna persona sin auto a la información contenida en los informes, registros, protoco archivos digitales de audio y video, salvo instrucción de la aut usuario no quiso rmar el Consentimiento Informado aleg	que los datos serán orización tendrá acceso olos, transcripciones y oridad competente, el
En tal sentido, ladejando como constancia el presente informe.	_no ha sido realizada,
(Ciudad), (fecha), (mes), (año)	
(Nombre del profesional) Nº de Idoneidad UPAVIT - (nombre del distrito)	

### 6.12 Modelos de informes por área de la UPAVIT

Las áreas de la UPAVIT deben manejar modelos estandarizados de informes que le permita reportar las acciones realizadas durante la intervención con el usuario.

En este "Protocolo de actuación de la Unidad de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal" se establecen los siguientes modelos:

- 1. Modelo de informe psicológico de atención al usuario.
- 2. Modelo de reporte de atención en crisis
- 3. Modelo de informe legal de atención al usuario.
- 4. Modelo de informe legal de seguimiento a las medidas deprotección.
- 5. Modelo de reporte de atención en Trabajo Social.
- 6. Modelo de evaluación socio-económica.
- 7. Modelo de informe social.
- 8. Modelo de informe al Fiscal por actividad sin resultado.

### 6.12.1 Modelo de informe psicológico de atención al usuario



# ACTUACIÓN INTERDISCIPLINARIA DE LA UPAVIT

## Despacho solicitante: \_\_\_\_\_\_ Funcionario solicitante: Nº de o�icio del Fiscal: \_\_\_\_\_\_ Nº de noticia criminal/denuncia: \_\_\_\_\_ Tipo de delito: \_\_\_\_\_ Fecha de la atención: \_\_\_\_\_ Hora de inicio de la atención: \_\_\_\_\_ Hora de cierre de la atención: \_\_\_\_\_ 1. DATOS GENERALES Tipo de usuario (víctima o testigo): \_\_\_\_\_\_ Nombre del usuario: Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_\_ Nº de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Residencia actual: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Teléfono de referencia: Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_ Ocupación actual: \_\_\_\_\_ Nombre de la madre: \_\_\_\_\_ Nombre del padre: \_\_\_\_\_\_ Nombre del presunto agresor: \_\_\_\_\_ Edad del agresor: \_\_\_\_\_ Residencia del agresor: \_\_\_\_\_ Parentesco o relación con el agresor: 2. ANTECEDENTES Aspectos relevantes del relato: \_\_\_\_\_\_

INFORME PSICOLÓGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO

3. EL HECHO
(Relato del usuario)
4. CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO
Características 🍎 sicas:
Características psicológicas:
5. ACTITUD DEL USUARIO ANTE EL HECHO
5. ACTITOD DEL OSOAMO ANTE EL HECHO

	ŀ	_	_	
	:			_
	•	•		
	•	-	-	
	4	<	1	I
	(	-	Š	
	L	-	_	
	•			٦
	-			
		_	1	
	5	•	4	Ļ
	L		L	
		,		
	L	_	_	
	4	<	1	I
		_	_	
	1	-	v	
		-	•	
	4	<	1	I
	4	4	_	
	-	-	-	
	-	_	_	
	1	_	١	
	:		_	
		•	4	•
	١		_	•
	(	١,	ſ	1
	3	_	_	_
	1	-	-	۰
			-	
	(	7	۲	•
	:			
	L		L	
	ŀ	_	_	_
	ł	_		
	4	4	_	_
	-	-	-	
		_	_	
	á	4	_	_
ı	,	-	-	۰
•	•			,
	(	-		
	(	•	ľ	٦
	1	1	_	
	4	<	1	,
	•	-	-	۰
	:	-	-	
	ŀ	-	-	
	í	•	4	•
	١	•	-	•
	4	<	J	ľ
			1	

6. REDES DE APOYO
7. SERVICIOS BRINDADOS
8. <u>RECOMENDACIONES</u>
(Nombre del profesional) Nº de Idoneidad
UPAVIT – (nombre del distrito) Dirección de la UPAVIT

### 6.12.2 Modelo de reporte de atención en crisis



REPORTE DE ATENCIÓN EN CRISIS		
Despacho solicitante:		
Funcionario solicitante:		
	№ de noticia criminal/denuncia:	
Tipo de delito:		
De acuerdo a su solicitud para la realiz	ación de atención en crisis: me permito informarle	
que en fecha:a horas:	se realizó una sesión de contención en crisis a:	
	·	
Nº	re del profesional) de Idoneidad (nombre del distrito) Dirección	

### 6.12.3 Modelo de informe legal de atención al usuario



## INFORME LEGAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Despacho solicitante: \_\_\_\_\_\_ Funcionario solicitante: Nº de o�icio del Fiscal: \_\_\_\_\_\_ Nº de noticia criminal/denuncia: \_\_\_\_\_ Tipo de delito: \_\_\_\_\_ Fecha de la atención: \_\_\_\_\_ Hora de inicio de la atención: \_\_\_\_\_ Hora de cierre de la atención: \_\_\_\_\_ Fecha de ocurrencia del hecho: Lugar de los hechos: 1. INFORMACION DEL USUARIO Tipo de usuario (víctima o testigo): \_\_\_\_\_ Nombre del usuario: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_\_ Nº de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Residencia actual: Estado civil: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Teléfono de referencia: \_\_\_\_\_ Ocupación actual: \_\_\_\_\_ Nombre del presunto agresor: Edad del agresor: \_\_\_\_\_ Residencia del agresor: \_\_\_\_\_ Parentesco o relación con el agresor: 2. BREVE RELATO DEL HECHO

3. ACCIONES REALIZAD	MS	
5. ACCIONES REALIZAD	<u> </u>	
4. RECOMENDACIONES		
4. RECOMENDACIONES		
	(Nombre del profesional)	
	Nº de Idoneidad	
	<b>UPAVIT - (nombre del distrito)</b>	
	Dirección de la UPAVIT	

### 6.12.4 Modelo de informe legal de seguimiento a las medidas de protección



# ACTUACIÓN INTERDISCIPLINARIA DE LA UPAVIT

# INFORME LEGAL DE SEGUIMIENTO A LAS MEDIDAS DE **PROTECCION** Despacho solicitante: Funcionario solicitante: Nº de o�icio del Fiscal: \_\_\_\_\_\_ Nº de noticia criminal/denuncia: \_\_\_\_\_ Delito: \_\_\_\_\_ Fecha de la atención: \_\_\_\_\_ Hora de inicio de la atención: \_\_\_\_\_ Hora de cierre de la atención: \_\_\_\_ Tipo de usuario (víctima o testigo): Nombre del usuario: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_\_ Nº de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Residencia actual: Teléfono: \_\_\_\_\_ Teléfono de referencia: \_\_\_\_\_ Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_ Ocupación actual: \_\_\_\_\_ 1. TIPO DE MEDIDAS DE PROTECCION APLICADAS

	_	
	_	
_	~	
_	٠,	
r	١.	
=	-	
_	$\neg$	
_	_	
	_	
<	1	
	٦.	
_	_	
-	_	
^	$\neg$	
-	_	
	_	
	T.	
_	_	
Ä	ċ	
L	Ľ	
	_	
<	T.	
_	-	
4	_	
_	_	
	- 1	
Ξ	_	
C	١.	
Ξ	=	
7	▔	
c	_)	
7	ㅈ	
u	,,	
_	_	
-	$\neg$	
_		
_	$\overline{}$	
۵	r	
۲	딛	
	Z U	
	<u>Р</u>	
	<u>Р</u>	
	2	
	2	
	2	
	2	
	2	
	2	
	2	
	2	
	2	
	2	
2	2	
	2	
	2	

2. EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS DE PROTECCION		
3. ACCIONES REALIZADA	<u>AS</u>	
4. RECOMENDACIONES		
_		-
	(Nombre del profesional)	-
	Nº de Idoneidad	
	UPAVIT - (nombre del distrito) Dirección	

### 6.12.5 Modelo de reporte de atención en Trabajo Social



# REPORTE DE ATENCION EN TRABAJO SOCIAL Despacho solicitante: Funcionario solicitante: \_\_\_\_\_ Nº de o�icio del Fiscal: \_\_\_\_\_\_ Nº de noticia criminal/denuncia: \_\_\_\_\_ Tipo de delito: \_\_\_\_\_ Fecha de la atención: \_\_\_\_ Hora de inicio de la atención: \_\_\_\_\_ Hora de cierre de la atención: \_\_\_\_\_ 1. DATOS GENERALES Tipo de usuario (víctima o testigo): Nombre del usuario: \_\_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_\_ № de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Residencia actual: Estado civil: Teléfono: \_\_\_\_\_ Teléfono de referencia: \_\_\_\_\_ Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_ Ocupación actual: \_\_\_\_\_ Nombre del presunto agresor: \_\_\_\_\_\_ Edad del agresor: \_\_\_\_\_ Residencia del agresor: \_\_\_\_ Parentesco o relación con el agresor: 2. MOTIVO DE LA ATENCION

3. SITUACION ENCONTRADA U OBSERVACION			
5. SITUACION ENCONTRA	ADA U OBSERVACION		
4. ATENCION BRINDADA			
5. RECOMENDACIONES			
_	(Nombre del profesional)		
	Nº de Idoneidad		
τ	JPAVIT - (nombre del distrito)		
	Dirección		

# 6.12.6 Modelo de evaluación socio-económica



# **EVALUACION SOCIO-ECONOMICA** Despacho solicitante: Funcionario solicitante: Nº de o�icio del Fiscal: \_\_\_\_\_\_ Nº de noticia criminal/denuncia: \_\_\_\_\_ Tipo de delito: \_\_\_\_\_ Fecha de la atención: \_\_\_\_ Hora de inicio de la atención: \_\_\_\_\_ Hora de cierre de la atención: \_\_\_\_\_ 1. DATOS GENERALES Tipo de usuario (víctima o testigo): \_\_\_\_\_\_ Nombre del usuario: Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Nº de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Residencia actual: Estado civil: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Teléfono de referencia: \_\_\_\_\_ Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_ Ocupación actual: \_\_\_\_\_ 2. COMPOSICION FAMILIAR (personas que habitan con la víctima) Estado Edad **Escolaridad** Nombre Género Parentesco Ocupación

2.1 ¿Cómo es la comunicación de la familia en el hogar?  Abierta Difusa Cerrada  2.2 ¿Cómo es la relación de la familia en el hogar?  Buena Regular De iente Nula				
3. SITUACION ECONOMICA	EGRESOS MENSUALES			
INGRESOS MENSUALES				
> Salarios (Neto) > Becas > Pensiones > Otros aportes (Detallar)	<ul> <li>Alimentación</li> <li>Salud</li> <li>Vivienda</li> <li>Agua</li> <li>Luz</li> <li>Teléfonos</li> <li>Cable</li> <li>Transporte</li> <li>Educación</li> <li>Transporte colegial</li> <li>Préstamos</li> <li>Tarjetas de crédito</li> <li>Otros créditos</li> <li>Combustible</li> <li>Servicio doméstico</li> <li>Pensión alimenticia</li> <li>Recreación</li> <li>Ahorros</li> <li>Otros gastos (Detallar)</li> </ul>			
TOTAL DE INGRESOS:	TOTAL DE EGRESOS:			

### A.1 ¿Cuál es la tenencia de la vivienda?  Propia Familiar Alquilada Cedida Hipoteca Otro:  ###################################
Otro:  4.2 ¿Cuál es el material de construcción de la vivienda?  De bloques con techo de loza  De bloques con tejas artesanales  De bloques con techo de penca o paja  Madera con techo zinc  Madera con techo de pencas  Madera con tejas artesanales  De barro con techo de penca o paja
Otro:  4.2 ¿Cuál es el material de construcción de la vivienda?  De bloques con techo de loza  De bloques con techo de zinc  De bloques con tejas artesanales  De bloques con techo de penca o paja  Madera con techo zinc  Madera con techo de pencas  Madera con tejas artesanales  De barro con techo de zinc  De barro con tejas artesanales  De barro con techo de penca o paja  De barro con techo de penca o paja
De bloques con techo de loza De bloques con techo de zinc De bloques con tejas artesanales De bloques con techo de penca o paja Madera con techo zinc Madera con techo de pencas Madera con tejas artesanales De barro con tejas artesanales De barro con tejas artesanales De barro con techo de penca o paja
De bloques con techo de loza De bloques con techo de zinc De bloques con tejas artesanales De bloques con techo de penca o paja Madera con techo zinc Madera con techo de pencas Madera con tejas artesanales De barro con tejas artesanales De barro con tejas artesanales De barro con techo de penca o paja
De bloques con techo de zinc  De bloques con tejas artesanales  De bloques con techo de penca o paja  Madera con techo zinc  Madera con techo de pencas  Madera con tejas artesanales  De barro con techo de zinc  De barro con techo de penca o paja  De barro con techo de penca o paja
De bloques con tejas artesanales  De bloques con techo de penca o paja  Madera con techo de pencas  Madera con tejas artesanales  De barro con techo de zinc  De barro con tejas artesanales  De barro con techo de penca o paja
De bloques con techo de penca o paja  Madera con techo zinc  Madera con techo de pencas  Madera con tejas artesanales  De barro con techo de zinc  De barro con tejas artesanales  De barro con techo de penca o paja
Madera con techo zinc  Madera con techo de pencas  Madera con tejas artesanales  De barro con tejas artesanales  De barro con tejas artesanales  De barro con techo de penca o paja
Madera con techo de pencas  Madera con tejas artesanales  De barro con tejas artesanales  De barro con tejas artesanales  De barro con techo de penca o paja
Madera con tejas artesanales  De barro con tejas artesanales  De barro con tejas artesanales  De barro con techo de penca o paja
De barro con techo de zinc  De barro con tejas artesanales  De barro con techo de penca o paja
De barro con tejas artesanales De barro con techo de penca o paja
De barro con techo de penca o paja
De material improvisado
4.3 ¿Cuál es el tipo de piso de la vivienda?
Cemento Tierra Baldosas Madera
Otro:
4.4 ¿Cuál es el estado de la vivienda?
En buen estado En estado regular En mal estado
En estado Teganar En mar estado E
4.5 ¿De dónde obtiene el agua para el consumo de la familia?
Acueducto de turbina Acueducto por gravedad Agua potable
Pozo brocal Ojo de agua Río o quebrada
Otro:
Jul
4.6 ¿Qué utiliza para alumbrarse en casa?
Fluido eléctrico Otro:

$\vdash$
PAVI
⋖
Δ.
$\supset$
⋖
<b>∟</b>
円
$\Box$
⋖
INARIA
⇁
Ž
ᆿ
굽
$\overline{a}$
DISCIPL
$\overline{}$
꿆
ш
Ē
$\leq$
7
$\overline{a}$
(CION
Y
ゔ
ニ
Q
⋖

4.7 ¿Qué tipo de instalaciones sanitarias posee?
4.8 ¿Con qué cocinan en su casa?  Leña Gas Electricidad
5. CONDICIONES DE SALUD
5.1 ¿Cuáles son las enfermedades más comunes que padece la familia?  Gripe Alergias Infecciones en la piel Cáncer  Diarrea Hipertensión arterial Asma Vómitos  Dolores de cabeza Desnutrición Otro:
5.2 ¿Algún miembro del hogar presenta alguna condición especial? Si No No
6. CARACTERISTICAS DEL ENTORNO SOCIAL
6.1 ¿Cuál es el tipo de área donde reside la familia? Urbana Rural De di <b>®</b> il acceso
7. IMPRESIÓN DIAGNOSTICA
8. RECOMENDACIONES DEL CASO
Se hace necesaria la asistencia social con:  Alimentación Transporte Otro:

# 9. DESGLOSE PARA EL APOYO ECONOMICO PARA GASTOS DE TRANSPORTE

Lugar de origen	Lugar de destino	Valor B/.

(Nombre del profesional)

Nº de Idoneidad

UPAVIT - (nombre del distrito)

Dirección

# 6.12.7 Modelo de informesocial



# **INFORME SOCIAL** Despacho solicitante: \_\_\_\_\_\_ Funcionario solicitante: \_\_\_\_\_ Nº de o�icio del Fiscal: \_\_\_\_\_ Nº de noticia criminal/denuncia: \_\_\_\_\_ Tipo de delito: \_\_\_\_\_\_ Fecha de la atención: \_\_\_\_\_ Hora de inicio de la atención: \_\_\_\_\_ Hora de cierre de la atención: \_\_\_\_ Objetivo: 1. DATOS GENERALES 1.1 Datos generales de la víctima Nombre del usuario: Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Nº de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Residencia actual: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Grado de escolaridad: \_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_Ocupación: \_\_\_\_\_ Nombre del padre: \_\_\_\_\_\_ Nombre de la madre: \_\_\_\_\_ 1.2 Datos generales de la persona entrevistada (en caso de que la víctima es menor de edad, adulto mayor en condiciones especiales o personas discapacitados) Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_ Nº de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Residencia actual: Teléfono: Grado de escolaridad: Estado civil: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_ Relación o parentesco con la víctima: \_\_\_\_\_\_

2. SITUACION SOCIO FAMILIAR						
2.1 Historia fa	miliar					
2.2 COMPOSIC	ION FAM	IILIAR (p	ersonas que	habitan con la	<u>a víctima</u>	Ŋ
Nombre	Edad	Género	Parentesco	Escolaridad	Estado Civil	Ocupación
2.3 Situación familiar actual						
3. SITUACION ECONOMICA						
5. SITUACION ECONOMICA						

INGRESOS MENSUALES	EGRESOS MENSUALES
> Salarios (Neto) > Becas > Pensiones > Otros aportes (Detallar)	> Alimentación
TOTAL DE INGRESOS:	TOTAL DE EGRESOS:
4. SITUACION ESCOLAR	

	ŀ	_	
	÷	_	
	_	>	
	<	1	
	2	١	
	Ξ		
	_	Ţ	
	<	1	
	-	_	
	۱	ı	
	2	_	1
	<	777	
	2	$\overline{}$	,
	٥	i	
	_	7	
	4	=	
	_		
		١	
	7	•	
	?	7	
	_	<u>_</u>	
	۵	_	
	Ċ	r	
	ī	ī	
	ī		
	٤	-	,
	=	=	
	_	_	,
	5	=	
	r		1
•	•	_	•
•	}	=	
٠		=	
•	2	1	
	-	1	
	-		

5. SITUACION DE SALUD
6. CONDICIONES DE LA VIVIENDA
7. SITUACION Y CARACTERISTICAS DEL ENTORNO
8. INFORMACION DE ENTREVISTAS A COLATERALES

<u>9. IMPRESIÓN DIAGNOSTICA</u>		
10. METODOLOGIA EMPLEADA		
11. RECOMENDACIONES		
11. RECOVIENDACIONES		
		<u> </u>
(Nom	bre del profesional)	
	Nº de Idoneidad	
UPAVII	- (nombre del distrito)	
	Dirección	

# ACTUACIÓN INTERDISCIPLINARIA DE LA UPAVIT

# 6.12.8 Modelo de informe al Fiscal por actividad sin resultado



# **INFORME AL FISCAL POR ACTIVIDAD SIN RESULTADO** Despacho solicitante: Funcionario solicitante: Nº de o�icio del Fiscal: \_\_\_\_\_\_ Nº de noticia criminal/denuncia: \_\_\_\_\_ Tipo de delito:\_\_\_\_\_ De acuerdo a su solicitud para la realización de: me permito informarle que en fecha: \_\_\_\_\_a horas: \_\_\_\_el equipo de la UPAVI (Nombre del profesional) Nº de Idoneidad **UPAVIT - (nombre del distrito)** Dirección

# CAPITULO 7 MANEJO DE LA INFORMACION

# 7.

## MANEJO DE LA INFORMACION

Toda actuación debe ser medible y cuantificable, por lo que un componente importante en la actuación de la Unidad de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal—UPAVIT, es el manejo de la información.

La información estadística debe tener estricta relación con las solicitudes de trabajo que utilizarán los Fiscales cuando llenen el "Formulario de requerimiento de trabajo a la UPAVIT", pues de esa manera podrá contrastarse lo que se solicita y lo que se hace.

La información estadística es un dato sumamente importante, pues a partir de su sistematización se pueden obtener los siguientes beneficios:

- 1. Para la UPAVIT
- a. Conocer el número de usuarios con los que trabaja, sean víctimas o testigos.
- b. Conocer cuáles son los Fiscales que más activan a la Unidad.
- c. Conocer si se trabaja más en días de semana (lunes a viernes) o en fin de semana (sábado y domingo).
- d. Conocer los horarios de mayor trabajo y los de menor trabajo. Si bien este dato puede ser relativo, ya que la comisión de delitos no tiene horario, permitirá entender frecuencias horarias de atención a los usuarios en la Unidad.
- e. Conocer los grupos de poblaciones a quienes se da la atención, por ejemplo por rango de edad (niño y niña, adolescentes, adultos y personas de la 3º edad), por grupo heterogéneo (hombres o mujeres), por características personales (extranjero, indígena, personas con discapacidad, etc.), por lugar de residencia (por distrito y corregimiento, lo que en un análisis geográfico victimológico, puede ayudar a inferir en que zonas de la ciudad se comenten un determinado tipo de delito y que tipo de asistencia se debería brindar).
- f. Conocer datos del supuesto agresor. Pues aunque la UPAVIT no tenga ninguna relación en las actividades que realiza con el agresor, se pueden generar en un futuro, con una base de datos consolidada, posibles perfiles criminales o tendencias sobre delitos, relaciones víctima agresor e incluso evaluar las medidas de protección que se podrían aplicar o que se aplican.

- g. Conocer datos específicos del delito. Que permitiría conocer la frecuencia de delitos con los que se trabaja, para que el personal empiece a generar diferentes formas de trabajo por tipo de víctimas y por el tipo de delitos con los que se tiene mayor frecuencia. Así también, los datos sobre el delito indican frecuencias variables en tiempo y espacio que luego en un cruce de análisis de los datos arrojados y las variables analizadas, permitirían sugerir acciones tanto al Ministerio Público como a la Policía.
- h. Conocer en qué fase del proceso (indistintamente si es el Inquisitivo o el Acusatorio) pues eso aportará a reforzar los conocimientos en materia penal y además posibilitará conocer en qué fase del proceso se requiere una mayor labor de colaboración por parte de la UPAVIT hacia los Fiscales.
- i. Servicio que se solicita. Datos que permitirán inferir cuál área de la UPAVIT tiene mayor demanda de trabajo (Área Legal, de Trabajo Social o de Psicología). En base a ello se puede trabajar en concientizar a los Fiscales para que puedan utilizar las otras áreas y a su vez, para sustentar la solicitud de mayor personal para una determinada Unidad y área o áreas específicas.

### 2. Para la SEPROVIT

- a. Conocer de manera integral todos los datos que genera la UPAVIT con todas las variables descritas.
- b. Conocer las estadísticas de las UPAVIT que trabajan con el Sistema Penal Inquisitivo y con el Sistema Penal Acusatorio.
- c. Diferenciar qué Unidad trabaja más y qué UPAVIT trabaja menos, para poder aplicar correctivos o generar espacios de reflexión no solo con las Unidades, sino también con los Fiscales.
- d. En base a los datos y su posterior análisis, se podrán generar informes mensuales, trimestrales o cualquier otro espacio de tiempo, que permitirá realizar comparaciones entre el trabajo que se realiza por épocas del año.
- e. Establecer mapas georeferenciales victimológicos que permitan apoyar desde la Unidad a esas zonas de la ciudad que tienen mayores índices de delitos y de necesidad de asistencia y protección a los usuarios (víctimas y/o testigos).
- f. A partir de toda la información, una apropiada recopilación nacional y una adecuada interpretación de los datos, la SEPROVIT podrá diseñar las políticas institucionales del Ministerio Público en cuanto a asistencia y protección a víctimas y testigos.

### 3. Para el Ministerio Público

a. El Ministerio Público contará con una base de datos sólida, que tenga un margen de error mínimo o nulo, que le proveerá información sobre el trabajo de las UPAVIT a nivel local y nacional sobre los procesos de asistencia y protección a víctimas y testigos.

Para el manejo de la información se trabajará mediante una tabla dinámica desarrollada en Excel en colaboración con el Centro de Estadísticas del Ministerio Público.

Sin embargo, por cuestiones de visibilidad, la tabla será visualizada por diferentes cuadros en el presente "Protocolo de la Unidad de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal".

El manejo de la información se trabajará mediante una tabla dinámica desarrollada en el programa Excel, el mismo que fue diseñado en colaboración con el Centro de Estadísticas del Ministerio Público, sin embargo, por cuestiones de visibilidad, la tabla será presentada por diferentes cuadros, como se ve a continuación:

Nº Consecutivo de la UPAVIT <sup>34</sup>		Sc	Trabajo de la UPAVIT	Solicitud remitida a				
	Despacho solicitante	Funcionario solicitante	Nº de oficio del fiscal	Nº de noticia criminal /Nº de denuncia <sup>35</sup>	Fecha de la entrada	Fechade atención <sup>36</sup>	Desapacho	Fecha

	Datos del usuario (víctimas y/o testigos)											
Víctima		e Fecha de Nacimiento	Edad Rai	D 27	0	exo Nacionalidad	Condición/ Estatus migratorio (solo extranjeros)	Estado civil	Lugar de residencia		Nº de Çédula	Datos de
y/o testigo	Nombre			Rango <sup>37</sup> Sex	Sexo				Distrito	Corregimiento	y/o pasaporte	contacto (teléfono /email) <sup>38</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>34</sup>Todo nuevo usuario que ingrese a la UPAVIT deberá generar automáticamente un número de atención que posibilite una fácil y rápida búsqueda, en caso de ser necesario, o para realizar posteriores actuaciones y que no se dupliquen acciones.

<sup>&</sup>lt;sup>35</sup>Para el caso del Sistema Penal Acusatorio se utilizará el Nº de la noticia criminal. Para el caso del Sistema Penal Inquisitivo se utilizará el Nº de la denuncia.

<sup>&</sup>lt;sup>36</sup>Se informará la fecha de la atención o que no se realizó la atención.

<sup>&</sup>lt;sup>37</sup>El Rango incluye 4 grupos niños y niñas (0 a 12 años), adolescentes (12 a 18 años), adultos (18 a 60 años) personas de la 3ª edad (60 años en adelante).

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup>Dato importante para poder realizar algún tipo de seguimiento.

Datos del supuesto agresor									
Nombre	Alias <sup>39</sup>	Edad	Sexo	Lugar de residencia		Parentesco o relación			
Nombre				Distrito	Corregimiento	con el usuario (víctima y/o testigo)			

Datos del delito								
Delito específico <sup>40</sup>	Fecha del hecho de	Fecha	Hora delhecho (aproximado)	Lugar del hecho				
Delilo especifico a		de la denuncia		Distrito	Corregimiento			

Proceso penal en el que se da la atención										
	Sistema Penal Inquisitivo		Sistema Penal Acusatorio							
Fase del proceso	Área del trabajo que se solicita <sup>41</sup>	Servicio que se solicita <sup>42</sup>	Fase delproceso	Área del trabajo que se solicita	Servicio que se solicita					

 <sup>33</sup>En algunas ocasiones se tendrá una mejor referencia del supuesto agresor más que por el nombre, por el alias, por lo que de ser posible, tratar de recabar este dato.
 40Se debe evitar por el grupo de delito genérico, por ejemplo delito sexual, se debe anotar el delito específico, por ejemplo violación.
 41Aquí se anotarán las áreas de trabajo de la UPAVIT (Legal, Psicología y/o Trabajo Social)
 42En cuanto al servicio que se solicita, se deberá atender a las funciones de este protocolo.

# VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO

# VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO

El documento fue revisado y validado en el "3º Encuentro nacional de la SEPROVIT y de las UPAVIT" que se desarrolló en el Hotel Country Inn de la ciudad de Panamá, entre el 8 y el 10 de mayo de 2015.

### Por el Ministerio Público participaron:

- 1. Yamilka Troncoso Secretaria de la SEPROVIT
- 2. Merlin Ortega Asistente de la SEPROVIT
- 3. Liberia Cedeño Coordinadora UPAVIT Herrera y Los Santos
- 4. Kirian De León Secretaria UPAVIT Herrera
- 5. Rubén Bustamante Psicólogo UPAVIT Los Santos
- 6. Yulisa Sánchez Trabajadora Social UPAVIT Los Santos
- 7. Francisca Quintero Abogada UPAVIT Los Santos
- 8. Jarileidys Bravo Secretaria UPAVIT Los Santos
- 9. Itzel de Brennan Coordinadora UPAVIT Coclé y Veraguas
- 10. Mirian Calderón Psicóloga UPAVIT Coclé
- 11. Victoria Moreno Psicóloga UPAVIT Coclé
- 12. Rosemery Ramos Trabajadora Social UPAVIT Coclé
- 13. Edward Chanis Abogado UPAVIT Coclé
- 14. Kathia Von Chong Secretaria UPAVIT Coclé
- 15. Flor Polo Psicóloga UPAVIT Panamá
- 16. Italina Arauz Psicóloga UPAVIT Panamá
- 17. Sheyla Baysa Psicóloga UPAVIT Panamá
- 18. Judith Hidalgo Psicóloga UPAVIT Panamá
- 19. Elizabeth Araúz Psicóloga UPAVIT Panamá
- 20. Jeannette Fonseca Psicóloga UPAVIT Panamá
- 21. Anita Prado Trabajadora Social UPAVIT Panamá
- 22. Juliana Robles Trabajadora Social UPAVIT Panamá
- 23. Nadiuska Ortiz Coordinadora UPAVIT Colón
- 24. Ruby Peynetsa Psicóloga UPAVIT Colón
- 25. Ángela Holder Trabajadora Social UPAVIT Colón
- 26. Giniva González Psicóloga UPAVIT San Miguelito
- 27. Loida Espinoza Psicóloga UPAVIT San Miguelito
- 28. Marilin González Trabajadora Social UPAVIT San Miguelito
- 29. Itzel Navarro Psicóloga UPAVIT Veraguas
- 30. Melissa Vásquez Trabajadora Social UPAVIT Veraguas
- 31. Inés Tatiana Dueñas Abogada UPAVIT Veraguas
- 32. Kerem Pardo Psicóloga UPAVIT Veraguas
- 33. Rosa Elvira Rodríguez Secretaria UPAVIT Veraguas
- 34. Ann Lynn Ríos Coordinadora UPAVIT Chiriquí
- 35. Bárbara Delgado Psicóloga UPAVIT Chiriquí

VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO

- **36. Benedicto Ramírez** Coordinador UPAVIT Bocas del Toro
- 37. Giovanni Jolly Psicólogo UPAVIT Bocas del Toro
- **38. Anayansi Cruz** Trabajadora Social UPAVIT Bocas del Toro
- 39. Sandra Fernández Trabajadora Social UPAVIT La Chorrera
- 40. Jazmín Bosques CONAPREDES

# Por UNODC ROPANparticipó:

Walter A. Vizcarra Loaiza - Coordinador del Proyecto PANT37

# **ANEXOS FOTOGRAFICOS**

• • • • • •



Inauguración del 3º Encuentro Nacional de la SEPROVIT y de las UPAVIT

Sr. Walter Vizcarra – Coordinador del Proyecto PANT37 de UNODC ROPAN, Lic. Yamilka Troncoso – Secretaria de la SEPROVIT y Lic. Marcelino Aguilar – Fiscal Auxiliar.



Foto grupal en la inauguración del 3º Encuentro Nacional de la SEPROVIT y de las UPAVIT



**UPAVIT de Coclé** 

Edward Chanis, Rosemery Ramos, Kathia Von Chong, Yamilka Troncoso, Walter Vizcarra, Victoria Moreno, Miriam Calderón e Ittzel de Brennan.



UPAVIT de Bocas del Toro

Benedicto Ramírez, Yamilka Troncoso, Walter Vizcarra, Anayansi Cruz y Giovanni Jolly.



**UPAVIT de Los Santos y Herrera** 

Kirian De León, Julissa Sánchez, Francisca Quintero, Yamilka Troncoso, Walter Vizcarra, Liberia Cedeño, Rubén Bustamante y Jarileidys Bravo.



**UPAVIT de San Miguelito** 

Yamilka Troncoso, Giniva González, Walter Vizcarra, Marilin González y Loida Espinoza.



UPAVIT de Panamá

Jeannette Fonseca, Anita Prado, Elizabeth Araúz, Flor Polo, Merlin Ortega, Yamilka Troncoso, Walter Vizcarra, Judith Hidalgo, Italina Araúz, Sheila Baysa y Juliana Robles.



**UPAVIT de Colón** 

Yamilka Troncoso, Nadiuska Ortíz, Ruby Peynetsa, Ángela Holder y Walter Vizcarra.



**UPAVIT de Veraguas** 

Kerem Pardo, Itzel Navarro, Tatiana Dueñas, Yamilka Troncoso, Walter Vizcarra, Ittzel de Brenan, Melissa Vásquez y Rosa Rodríguez.



**UPAVIT de Chiriquí** 

Yamilka Troncoso, Bárbara Delgado, Ann Lynn Ríos y Walter Vizcarra.

