

→ Trato digno y no discriminación en el acceso a la justicia

ORIENTACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS

Fascículo I:

Marco conceptual



La serie *Trato digno y no discriminación en el acceso a la justicia. Orientaciones y buenas prácticas*, es un conjunto de fascículos elaborados por la Fiscalía General de la Nación (FGN) con el apoyo del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONUMUJERES).

Fascículo I: Marco Conceptual

Fiscal de Corte: (S) Mónica Ferrero

Autoras:

Mariela Solari, Unidad de Víctimas y Testigos, FGN.
Magdalena Paladino, Unidad de Víctimas y Testigos, FGN.
Valeria Ramos, UNFPA.

Revisión y aportes:

Adriana Sampayo, Unidad de Litigación, FGN.
Virginia Varela, PNUD.

Corrección de estilo: Ana Artigas, UNFPA.

Diseño: Biplano Diseños.

ISBN 978-92-95114-61-6

Uruguay, 2024.

➤ Presentación

En el marco de los acuerdos y normativa internacional, el lugar que el Código de Proceso Penal (CPP) (2017) confiere a la víctima es uno de los aspectos que el sistema procesal penal acusatorio modificó a partir de su implementación: los derechos reconocidos y las diferentes estrategias que se ponen en práctica para tutelar y garantizar su pleno ejercicio. La integración de las víctimas en el proceso de investigación y en el judicial ha movido las estructuras del sistema y ha enfrentado a los/as operadores/as a repensar sus prácticas para hacer efectiva la participación de las víctimas.

El presente documento busca profundizar en el acceso a la justicia de víctimas y testigos partiendo del trato digno y el derecho a la no discriminación como principio rector e integrando al eventual impacto (psicológico, social, económico, físico) del delito, considerando cómo inciden los factores de vulnerabilidad en la victimización y en los efectos posteriores (de corto y largo plazo). Se trata de algunas vulnerabilidades manifiestas y otras invisibilizadas, que solo se evidencian al momento de ser víctima de un delito y que, de no ser identificadas e integradas como parte de la respues-

ta diferencial, pueden constituirse en barreras para el efectivo acceso a la justicia.

Son vulnerabilidades que abarcan a todas las personas que transitan por el sistema de justicia: víctimas, testigos e indagados/as. Silvia Marrama, interpretando a Augusto Morello, señala que “persona vulnerable es aquella que está predispuesta a ser lesionada física o moralmente (del latín *vulnerabilis*) lo que en la dimensión social obliga a prever una red de técnicas jurídicas de fuertes matices solidarios”. Y sigue Marrama: “cuando la vulnerabilidad de la persona las lleva a un emplazamiento desigual en la vida de relación, la tutela jurídica diferenciada debe producir un equiparamiento justo, empleando medios razonables para asistir y proteger a quienes están inequívocamente en una situación de inferioridad. La persona desamparada se encuentra en disparidad de situación por desigual aptitud física cultural económica emocional o de características afines” (...) “Disminuida, más precaria, endeble o quebrantable; es decir más frágil y por ende indefensa”¹.

1. Marrama, S. *El acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad [en línea]. El Derecho .Diario.* 2019, 282. Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/11283>

Al mencionar “vulnerabilidad” o “persona/familia vulnerable” es posible que la primera asociación sea la económica. La pobreza, con todo lo que conlleva y trae aparejado, es un factor determinante en la situación de vulnerabilidad, que se transforma en una barrera para el acceso a la justicia. Esta mirada es restrictiva del concepto de vulnerabilidad que abarca otros aspectos generadores de inequidad para el efectivo ejercicio de los derechos.

La Regla N°2 de Brasilia² recomienda “la elaboración, aprobación, implementación y fortalecimiento de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Los servidores y operadores del sistema de justicia otorgarán a las personas en condición de vulnerabilidad un trato digno, adecuando el servicio a sus circunstancias singulares. Asimismo, se recomienda priorizar actuaciones destinadas a facilitar el acceso a la justicia de aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad, ya sea por la concurrencia de varias causas o por la gran incidencia de una de ellas.

En la versión comentada de las Reglas de Brasilia, Delgado Martín plantea que “Se trata, en definitiva, de unas reglas reconocidas por las más importantes como estándares básicos para garantizar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad” y destaca que las situaciones de mayor vulnerabilidad, que puede ser originada por la concurrencia de varias

causas o bien por la gran incidencia de una de ellas. “En estos casos se recomienda que se lleve a cabo una priorización de actuaciones destinadas a facilitar el acceso a la justicia de las personas sometidas a aquellas situaciones. También hay que tener presente que la situación de vulnerabilidad aumenta si concurren varias circunstancias de desvalimiento en la misma persona o grupo de población: niños y niñas migrantes, mujeres con discapacidad, mujeres y personas menores de edad desplazadas como consecuencia de conflictos armados... En estos supuestos, está justificada una actuación aún más intensa de los poderes públicos para facilitar la efectividad de la tutela de sus derechos por el sistema de justicia”³.

Esto se vincula con el término interseccionalidad, que no remite a una suma de desigualdades sociales, de género, generaciones, étnico raciales, etc., sino que cada una de estas intersecciona de forma diferente en cada situación personal y grupo social, lo que evidencia estructuras de poder que coexisten en la sociedad.

Las condiciones de especial vulnerabilidad pueden determinarse por: a) las circunstancias intrínsecas a su persona (edad, estado físico o mental, género, expresión o identidad sexual); b) su pertenencia a un colectivo, en base a su origen étnico o racial, nacionalidad o pertenencia a pueblos o comunidades indígenas; c) el tipo de delito padecido, atendidas las singularidades que comporta en relación con las víctimas. Las condi-

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

3. MARTÍN, Joaquín Delgado. *Guía comentada de las Reglas de Brasilia.* 2020.

ciones socioeconómicas de la víctima y la naturaleza de su relación con su agresor serán factores relevantes en la determinación de la vulnerabilidad⁴.

Este material pretende considerar el modo en que los operadores de justicia, a partir de sus prácticas cotidianas, garantizan el derecho a recibir un trato digno de todas las personas y en todas las instancias del proceso penal. Es decir, tener en cuenta toda circunstancia desfavorecedora para el acceso a la justicia de víctimas, testigos e indagados, integrarla al proceso, y contemplar estrategias de atención, protección, investigación y litigación diferenciales que permitan compensar y superar las barreras para garantizar el trato digno y respetuoso.



Se busca garantizar el derecho a recibir un trato digno de todas las personas y en todas las instancias del proceso penal.



4. Guías de Santiago, Art 21.

Trato digno y no discriminación

El derecho de acceso a la justicia en condición de igualdad y no discriminación se fundamenta en la Declaración Universal de Derechos Humanos. El trato digno es un principio que busca garantizar el respeto a la dignidad humana en todos los ámbitos, que se refleja vastamente en la normativa vigente como el CPP, las Reglas de Brasilia y las Guías de Santiago, marcos de referencia en este punto.

El CPP, por su parte, lo integra en varios postulados, que van desde el “reconocimiento de la dignidad humana” (Art. 3) hasta los derechos de los testigos (Art. 148), pasando por aquellos que, si bien no tienen una referencia explícita, reconocen a víctimas e indagados con una formulación que va en la misma línea.

Las Reglas de Brasilia recomiendan “priorizar actuaciones destinadas a facilitar el acceso a la justicia de aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad, ya sea por la concurrencia de varias causas o por la gran incidencia de una de ellas”.

El ámbito de la justicia no es ajeno a la responsabilidad de su accionar, que debe tender a mitigar las inequidades de la situación de vulnerabilidad con la que llega la persona al sistema de justicia.

Por otra parte, las Guías de Santiago señalan que las personas “tienen derecho a una atención integral que, basada en un trato digno y respetuoso y en el principio general de consentimiento informado de las víctimas, garantice las condiciones necesarias para evitar su victimización secundaria...”.

El trato digno no debe ser entendido como un imperativo moral, sino como un principio básico garantizado para todas las partes y por todos los operadores. Las Reglas de Brasilia y las Guías de Santiago ofrecen directrices valiosas para asegurar que las víctimas de delitos y las personas en condiciones de vulnerabilidad sean tratadas con respeto y dignidad, dando marco y base a lo previsto en el CPP.

“... toda vez que el riesgo de discriminación fundado en las desigualdades provocadas por factores de vulnerabilidades se profundiza, máxime cuando excede el ámbito personal y abarca a grupos o colectivos. (...) las instituciones de los Estados deben adoptar un modelo social de derechos humanos, que asegure a los vulnerables la igualdad de trato, sin discriminación y eliminando todas las barreras que limitan o impiden el goce y ejercicio de sus derechos y libertades. (...) El desarrollo precedente deja expuesta la fragilidad del

ser humano, de su vulnerabilidad y la necesidad de protección, sobre la base de los principios de igualdad y de trato no discriminatorio”⁵

Al implementar estas normativas se fortalece la confianza en el sistema de justicia, se promueve la reparación integral de las víctimas y se contribuye a un entorno judicial más equitativo y justo. También se prevé que el sistema de justicia compense las desigualdades e inequidades con las que llegan las personas, promoviendo un acceso digno, garantista e igualitario, con acciones concretas.

En el ámbito penal, del repertorio de derechos vigente en la normativa nacional, se destacan el derecho a recibir un trato digno y respetuoso, a la no discriminación, a ser escuchado/a, a participar en el proceso que dirime su conflicto, a presentar prueba y a ser reparado/a en el impacto del delito.

La competencia que el CPP confiere a la FGN de “atender y proteger a las víctimas y testigos” supuso generar estrategias misionales en interdisciplina y complementando los saberes de los equipos fiscales, mediante la creación de la Unidad de Víctimas.

Asimismo, la FGN generó y lidera la política pública de atención y protección a víctimas y testigos. A estos efectos se instaló el Gabinete Coordinador de Atención y Protección a Víctimas y Testigos, integrado por todos los organismos del Estado que guardan relación con la temática y cuyas acciones son relevantes para las respuestas –necesarias y diferenciales– que requiere la población afectada por el delito (Decreto 046/2018).

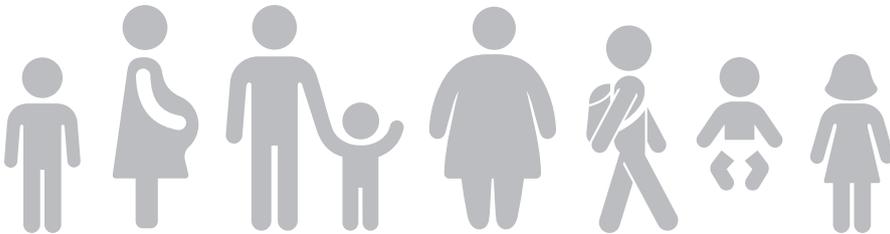
Se requieren respuestas interdisciplinarias, integrales, intersectoriales y diferenciales atendiendo a las realidades de las personas y los territorios, ya que los daños causados por el delito son diferentes y afectan a distintas personas.

5. Espinoza, J., Carrera, S, (2022) *Vulnerabilidad, igualdad y justicia*. Revista Argumentos, Número 15.

> Víctimas especialmente vulnerables

Esto se refiere a personas que por su historia, condición o circunstancias se encuentran en una situación que los hace especialmente vulnerables a ser víctima de delitos y a quienes el delito y/o sus consecuencias impactan en mayor medida e intensidad.

- Niños/as y adolescentes.
- Personas adultas mayores.
- Personas en situación de discapacidad.
- Personas con identidad LGTBI+.
- Personas extranjeras que no cuentan con apoyo y/o que hablan otro idioma.
- Personas en situación de adicción, de calle o con trastornos de salud mental.
- Víctimas de delitos de violencia basada en género.
- Víctimas de delitos violentos.
- Víctimas de delitos de lesa humanidad.



Condiciones que determinan la especial vulnerabilidad⁶

- La especial vulnerabilidad de las víctimas puede estar determinada por:
 - a Las circunstancias intrínsecas a su persona, debido a su edad, de su estado físico o mental, o de su género o expresión o identidad sexual.
 - b Su pertenencia a un colectivo, en base a su origen étnico o racial, nacionalidad o pertenencia a pueblos o comunidades indígenas.
 - c El tipo de delito padecido, atendidas las singularidades que comporta en relación con las víctimas.
- En la determinación de la vulnerabilidad serán factores relevantes las condiciones socioeconómicas de la víctima y la naturaleza de la relación que la una, en su caso, con su agresor.
- Las circunstancias de vulnerabilidad respecto de una víctima se pueden presentar o no de forma interseccional.

6. Guías de Santiago, Art 21.

➤ Factores que inciden en el trato digno

La infraestructura

- Que esta sea accesible. A cualquier sede deben poder acceder todas las personas, también si tienen alguna discapacidad.
- Contar con lugares dignos. Si es necesario, proveer de agua, alimentación, atención médica y abrigo, por ejemplo, considerando las circunstancias en que la persona llega a la Fiscalía. Asimismo, que los niños y niñas esperen en salas adaptadas para la infancia.
- Comunicar en caso de demora de la entrevista, declaración o audiencia. Si es posible, reagendar o estimar el tiempo de espera. Las largas esperas generan incertidumbre y predisponen negativamente, algo que puede ser mitigado con información y fundamentos.
- Garantizar que las víctimas y los testigos no compartan espacios de espera en sedes fiscales o judiciales con los indagados o sus defensas. Incluso, asegurarse de que tampoco queden expuestos a circular por esos espacios.
- Cuando las víctimas son niños o niñas, buscar todas las formas disponibles para amenizar la espera en un espacio de cuidado y adaptado a sus necesidades.

Las habilidades sociales

- Que se brinde contención y apoyo con la distancia óptima: respetar el dolor sin indiferencia ni un apego que genere confusión.
- En situaciones de crisis, valorar si la persona está en condiciones de sostener una entrevista o declaración. Considerar alternativas.
- No exigir lo que no es necesario. Por ejemplo, pedir que la víctima tenga asesoría letrada para presentar la denuncia o declarar en sede administrativa. Además de que es una práctica que no está prevista en la normativa procesal penal, supone una limitación para el ejercicio de los derechos y va en detrimento de la confianza en el sistema de justicia.

La comunicación

- Hablar en lenguaje claro y sencillo. El lenguaje árido, cargado de tecnicismos genera distancia y plantea una barrera habitualmente innecesaria e incrementa la confusión y la inseguridad con el sistema de justicia.
- Si el lenguaje jurídico es imprescindible, explicar el significado usando términos comprensibles, adecuando en función del perfil del interlocutor/a.
- Utilizar herramientas sencillas, asociadas a la escucha activa y asertividad: presentarse, explicar el rol del/la funcionario/a y el objetivo de la comparecencia y adaptarla a las personas que están par-

ticipando. Suele ser útil explicitar que se sabe que es un momento difícil y que se intentará brindar las mejores respuestas disponibles. Es recomendable, y posible, procurar que el encuentro sea ameno y mitigar las naturales tensiones que surgen en estas instancias, dado que las personas llegan al sistema de justicia en condiciones de mucha tensión y afectación.

- Cuando es necesario poner un límite, hacerlo. Esto también es tratar dignamente al público.
- La persona afectada por un delito violento atraviesa estados de confusión propios de los hechos padecidos. Integrar la afectación, además de que es respetuoso, aporta elementos para la misma investigación y confirma la confianza en la justicia.
- Buscar el momento más adecuado para planteos que requieren discernimiento o toma de decisiones, sabiendo la interferencia emocional que un momento de crisis o alta afectación supone.

La información

- Sugerir, por ejemplo, que a lo largo del juicio se verán imágenes o escucharán eventos que pueden afectar a la víctima o los familiares. Pero no decidir por ellos.
- Comunicar a tiempo o anticipadamente. Aunque la persona no pueda incidir en la decisión en juego o con el curso que tome el proceso: tal como un pro-

ceso abreviado, el archivo de un caso, o el resultado de una audiencia.

- Informar los derechos.
- Escuchar testimonios y expectativas considerando que los operadores del sistema de justicia son vectores de acceso a este.
- Explicar en forma clara y sencilla los pasos a seguir: pericias, reconocimiento, informes pendientes, solitud de historia clínica o lo que en ese momento se considere.
- Anticipar que pueden surgir modificaciones en función del curso de la investigación o del proceso penal.
- No prometer o comprometer acciones que no estén confirmadas o no sean competencia del operador.
- Desarrollar acciones centradas en la persona, sus necesidades y recursos, respetando las particularidades.
- Realizar estrategias focalizadas según las necesidades y características de las víctimas especialmente vulnerables.

La Fiscalía General de la Nación, en su política de atención y protección a víctimas y testigos, apuesta a la complementariedad de los recursos, prestaciones y servicios con que ya cuenta el Estado en el marco de las competencias de cada organismo. Esto exige acuerdos de trabajo, que en este caso existen en el marco del Gabinete de Atención y Protección a Víctimas y Testigos (Decreto 46/018).



➤ Etapas del proceso penal: aspectos a tener en cuenta

- Toda instancia formal (formalización, juicio, sentencia) genera lógica movilización emocional y afectiva.
- En cualquier etapa del proceso de investigación penal y judicial, considerar las expectativas.



Inmediato al hecho delictivo:

Si la vulneración y el impacto determinarán el estado en que se encuentre la persona; tomar en cuenta la afectación producto del hecho padecido. En casos de victimización de larga data, la develación y denuncia pueden generar una afectación aguda que también es recomendable tener en cuenta.



Luego del juicio y la sentencia:

La resultancia del proceso penal también va a generar afectación y, luego de finalizado, la persona se enfrentará a una nueva etapa en su vida.



En un proceso abreviado:

En el que la víctima no está formalmente llamada a participar, es recomendable la comunicación para que la información llegue a través de la institución que lideró la persecución penal (y no a través de la prensa o de terceros).

El fiscal actuante podrá contar con el apoyo y asesoramiento de la Unidad de Víctimas y Testigos para diseñar una estrategia acorde a las características de las situaciones.

Esta unidad está disponible para aportar su experticia en el abordaje psicosocial de todos los casos, especialmente en aquellos de mayor sensibilidad, y los que así lo ameriten por sus características (perfil de la víctima, ausencia de recursos de apoyo locales).

> Buenas prácticas⁷

En delitos sexuales, niños, niñas, adolescentes y/o personas especialmente vulnerables

- Que el contacto de la Unidad de Víctimas y Trata con la víctima sea lo más cercano a la denuncia posible.
- La víctima debe manifestar si quiere contar con un acompañante emocional, tal como lo prevé el CPP. En caso afirmativo, será elegido únicamente por esta, quien debe ser asesorada de forma adecuada en que el/la acompañante emocional no podrá ser testigo en el juicio.
- El/la acompañante no debe incidir en ningún modo en la declaración, sino brindar seguridad emocional a la víctima.
- Una víctima acompañada y segura podrá dar un mejor testimonio con un grado de revictimización menor.
- Los tiempos de espera antes de cualquier instancia en sede fiscal o judicial han de ser lo más reducido posibles. Esto ayuda a que la persona se sienta cuidada, se reduzca la ansiedad y se llegue en mejores condiciones a la declaración.
- La espera deberá ser en un espacio cuidado. Si no fuera posible en el juzgado, que sea en la sede de fiscalía.
- Prever recursos como agua, algún alimento o caramelos para la víctima. También incluir juegos, juguetes u objetos de apego, como muñecos o peluches.
- Si la víctima está en otro departamento o localidad, considerar la declaración de forma remota para evitar traslados innecesarios y mayores tiempos de espera.
- Que la víctima conozca de antemano al equipo fiscal y que sepa que ellos serán quienes estarán cuando declare en el juzgado. El saber que habrá personas conocidas en un ámbito formal reducirá la ansiedad.
- Explicar la dinámica con anterioridad, quiénes participarán y cuáles serán las medidas de protección (no cruzarse con el indagado, si fuera el caso, contar con acompañante, por ejemplo).
- Citar a la víctima previendo el tiempo que lleve la audiencia de debate de preguntas (para la declaración en forma anticipada). Citarlas a la misma hora genera una espera innecesaria. Esto puede revictimizar y afectar negativamente a la víctima y su testimonio.
- Al decidir archivar un caso, es recomendable una comunicación interpersonal para fundamentar las razones, tanto para dar la oportunidad de comprender lo jurídico (que no siempre se advierte desde la opinión pública), como para dar lugar a un eventual pedido de reexamen.

7. Apartado elaborado por el equipo técnico de la Unidad de Víctimas y Trata a partir de casos reales.

→ Trato digno y no discriminación en el acceso a la justicia

ORIENTACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS

Fascículo I:

Marco conceptual