

GUÍA PARA VÍCTIMAS



ÍNDICE

Introducción	04
Pasos a seguir si es víctima de un hecho violento	10
Derechos y garantías de las víctimas	16
Etapas emocionales que podría atravesar la víctima	22

INTRODUCCIÓN

Esta guía ha sido escrita por familiares que han perdido a un ser querido en un hecho violento para ofrecer información y asesoramiento a la víctima y/o sus familiares o allegados.

Los que hemos participado en la redacción de esta guía conocemos la devastación y el dolor absoluto que está experimentando en este momento. Deseamos que la información contenida en esta guía, producto de nuestra propia experiencia, sea de ayuda para aliviar la carga.

Kevin Sedano fue atropellado, abandonado y falleció el 8 mayo, 2002. Desde entonces su madre, Viviam Perrone, junto a Silvia Irigaray, Marta Canillas, Isabel Yaconis, Elsa Schenone, Elvira Torres, Elsa Gómez y Nora Iglesias fundaron la Asociación Civil Madres del Dolor.

Viviam y su familia viven en San Isidro. Por eso, desde la pérdida de Kevin, hacen diversas actividades en este Municipio con diferentes familiares de víctimas como talleres de duelo, charlas en escuelas, barrileteada, etc. Debido a esto, desde este espacio decidieron difundir esta guía.

Esperamos que La Guía de Víctimas pueda orientarlo y darle recursos para acompañarlo en el proceso de duelo y de su participación en el circuito judicial, al que ingresará a partir de este evento tan penoso.

No permita que nadie use su dolor o aflicción.

Usted tiene el derecho de obtener respuestas, verdad y justicia para su ser querido.

No desista.

Historia de Ley Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de un hecho violento

(Ley 27.372)

En el año 2017 se sancionó la Ley 27.372 que promueve y garantiza los derechos de toda persona víctima, directa o indirecta, de delito y de violaciones de derechos humanos. Esta ley es el resultado de un reclamo directo de muchos años llevado adelante por familiares de víctimas de diferentes tipos de delitos, y organizaciones no gubernamentales dedicadas a esta temática. Esta unión culminó en una convocatoria masiva llamada Para Que No Te Pase frente al Congreso de La Nación.

De este reclamo surgieron las bases sólidas de la Ley de Derechos y Garantías de las Víctimas

¿QUÉ CONTEMPLA LA LEY DE VÍCTIMAS?

La Ley de Derechos de las Víctimas asegura a todas las personas que atravesaron la trágica experiencia de haber sido víctima de un hecho violento, o perdido a un familiar, que no estarán solas, que contarán con el apoyo integral del Estado y que podrán participar en el proceso judicial en el que se deberán investigar los hechos y hacer efectivas las responsabilidades.

En el proceso judicial tienen derecho a ser informados y escuchados, y podrán aportar pruebas en cualquier instancia sin necesidad de constituirse como querellante o particular damnificado.

En este proceso judicial la ley garantiza, por un lado, los medios adecuados para superar las consecuencias personales de la situación de victimización (asistencia integral); por el otro, brinda la oportunidad de acceder a la información de la causa y participar de los procedimientos judiciales. Estos derechos no modifican las garantías de la defensa, del debido proceso y de la pena adecuada que la Constitución Nacional asegura a cualquier persona que resulte acusada o haya sido condenada por algún delito.

/Introducción

Creación del **CENAVID** (Centro Nacional de Asistencia a las Víctimas de Delitos), en articulación con los **CAJ** (Centro de Acceso de Justicia)

La Ley prevé la creación del CENAVID (Centro Nacional de Asistencia a las Víctimas de Delito). El organismo tiene un equipo de atención telefónica las 24 horas (Línea 149) que recibe consultas, asesora a las víctimas y coordina la atención solicitada con la administración, el Ministerio Público, el Poder Judicial o el organismo que corresponda.

El CENAVID trabaja en conjunto con los Centros de Acceso a Justicia (CAJ) para abarcar todas las provincias. Estos espacios cuentan con equipos multidisciplinarios que provén atención y asistencia a quienes requieran los servicios del Estado Nacional.

Las personas que han sido víctimas de delitos y acuden a estos Centros, cuentan con acompañamiento y asesoramiento legal, social y psicológico.

A partir de la Ley también se creó el Observatorio de Víctimas de Delitos, que se encarga de monitorear, seguir y analizar la situación de las personas afectadas y la de sus familias, a fin de generar políticas públicas que brinden mayor protección a la sociedad.

La Asociación Civil Madres del Dolor junto a la Unidad de Intervención en Victimología, con el equipo del Sr. Alberto Linares, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación recibe a víctimas en su sede. Constituye un área de abordaje, asesoramiento, contención y protección de los derechos de las víctimas en el ámbito nacional.

PASOS A SEGUIR SI ES VÍCTIMA DE UN HECHO VIOLENTO

SI NECESITA ORIENTACIÓN Y/O ASISTENCIA PUEDE SOLICITARLA DE CUALQUIERA DE ESTAS FORMAS:



- 1) Comuníquese a la:
ASOCIACIÓN CIVIL MADRES DEL DOLOR
0800-22 AYUDA (29832)
<http://www.madresdeldolor.org.ar/>



- 2) Llame a la línea: **149**



- 3) Dirijase al **CAJ** más cercano
<http://www.jus.gob.ar/accesoaljusticia/caj/centros.aspx>

ESCANEE EL CÓDIGO QR PARA INGRESAR AL SITIO WEB DE:



Asociación Civil
Madres del Dolor



Los Centros de
Acceso a Justicia



PASOS A SEGUIR A PARTIR DE SER INFORMADO DEL HECHO

RECOMENDACIONES:

Es aconsejable que esté acompañado por una persona allegada en cada uno de los pasos que va a transitar.

Quien acompaña (no es necesario que sea profesional) debe poder comprender lo que se le va informando y a la vez tener la sensibilidad para poder transmitirlo al familiar de víctima.

Puede ser un familiar, amigo o vecino. Persona que pueda prestar acción útil y que tenga conocimiento cercano de la víctima o sus personas más allegadas. Va a ser necesario para ayudar en la parte operativa (trámites pertinentes, traslado, etc.)

- Averiguar dónde fue trasladada la víctima. Se puede recurrir a las autoridades que intervinieron en el hecho o en la comisaría más cercana.
- Si fue trasladado a un hospital, concurrir con toda la documentación médica que pueda ser solicitada. Por ejemplo: grupo sanguíneo, historia clínica si la hubiere y otros
- Si fue trasladado para realizar pericias forenses/autopsia, tener en cuenta que se va a pedir el reconocimiento del cuerpo. Es imprescindible decidir con anterioridad quién lo hará.
- Es recomendable la presencia de un allegado a la escena lo antes posible para entender las circunstancias que llevaron al hecho y para verificar que se haya preservado la escena.

PARTICIPACIÓN EN LA PRIMERA ETAPA

- El familiar o allegado designado debe ser informado de los resultados surgidos en la identificación del cuerpo.

Por ejemplo: el estado del cuerpo en general (golpes, abrasiones, toxicología, etc.). Esta información es clave para la futura investigación, por ello todo debe estar perfectamente registrado, documentado y preservado bajo los protocolos actuantes.

Algunos datos a tener en cuenta:

- Cadena de custodia de posible material genético en casos de violaciones.
- Informes sobre estado de la ruta y marcas de huellas de frenado en casos viales.
- Grabaciones obtenidas de cámaras de seguridad del municipio o del ámbito privado. Considere que después de una determinada cantidad de días, estos registros son borrados.

En resumen, es de suma importancia en estos primeros y cruciales momentos después del hecho que se reúnan todos los elementos que contribuyen a la evidencia con la que se hará la investigación.

• Hay que tener en cuenta que la cadena de ayuda comienza, como indica la Organización Mundial de la Salud, con aquellos que están presentes en el lugar o que llegan primero y realizan la conducta de PROTEGER, ALERTAR Y SOCORRER (PAS)

- P: Proteger el lugar del hecho.
- A: Avisar a los Servicios de Emergencia.
- S: Socorrer a las víctimas.

• En esta primera etapa es fundamental saber si hay otras personas involucradas. Estas pueden ser:

- Otras víctimas.
- Testigos.
- La última persona que vio a la víctima con vida.
- Personal de la salud que asistió al lugar del hecho.
- Posibles perpetradores.

RECOMENDACIONES:

Es aconsejable que los familiares o allegados lleven un registro escrito de cada uno de los pasos que van transitando. Por ejemplo: nombre de actores policiales y judiciales que intervienen; nombres, número de documento, dirección y teléfono de testigos. Cada paso que el familiar y/o allegado transita y cada persona con la que se comunica debe quedar registrado.

ROL DE LA PERSONA ASIGNADA

Decisiones a Tomar (con aprobación de la familia)

El rol del acompañante es de vital importancia para la víctima y/o familiar. Esta persona será quien funcione de nexo entre la autoridad y la persona damnificada. Puede exigir que la víctima sea tratada con respeto, haciendo entender al funcionario (policía, fiscal y otros actores) la situación de sufrimiento y crisis por la que está transitando y evitar la revictimización.

Además podrá prestar ayuda con:

- Comunicación del hecho a otros familiares, amigos, lugar de trabajo, etc.
- Trámites (por ejemplo partida de defunción)
- Contacto con Obra Social
- Decisión sobre el Sepelio
- Denuncias pertinentes en la comisaría y/o fiscalía

DERECHOS Y GARANTÍAS

DERECHOS Y GARANTIAS DE LAS VICTIMAS

Para obtener asesoramiento de los pasos a seguir en esta etapa, se puede llamar a la **Asociación Civil Madres del Dolor** o al número **149** (como figura al comienzo de esta guía). Allí será atendido por profesionales que los orientarán respecto de sus derechos y garantías y/o harán las derivaciones correspondientes.



Comuníquese a la:
ASOCIACIÓN CIVIL MADRES DEL DOLOR
0800-22 AYUDA (29832)



Llame a la línea: **149**
PARA VICTIMAS DE HECHOS VIOLENTOS

RECOMENDACIONES:

Después del llamado a la línea 149, el familiar y/o allegado de la víctima debe tomar la decisión de qué pasos quiere seguir. Es necesario tener un período de reflexión para recuperar la calma.

ORIENTACIÓN JURÍDICA

Para quienes han sufrido un hecho violento es fundamental disponer de suficiente información sobre el sistema jurídico elaborado con un lenguaje sencillo y que dé respuesta a las dudas que surgen en un primer momento. Dicha orientación debe proporcionar información y recomendaciones específicas sobre las cuestiones más relevantes.

La complejidad del sistema judicial, para quienes lo desconocen, y la necesidad de averiguar la verdad de los hechos ocurridos, impide muchas veces a las personas afectadas hacer valer sus derechos porque el estado emocional y las diversas circunstancias padecidas llevan, en ocasiones, a tomar decisiones equivocadas que difícilmente se podrán solucionar a posteriori.

Aunque sabemos que nada podrá reparar la pérdida de un ser querido o lesiones irreversibles, las personas que han padecido un hecho violento y ahora buscan respuesta en la justicia, deben saber que tienen una serie de derechos relativos a las posibilidades de obtener un proceso de restitución y reparación del daño sufrido.

Es necesario asegurarse de contar con el mejor asesoramiento posible. En este sentido es aconsejable seleccionar con calma al asesor y no aceptar ofertas apresuradas o de abogados de los que no se tienen referencias previas y que pueden aparecer de forma repentina en hospitales, salas de urgencias, juzgados, y lugar del hecho. Estas personas muchas veces pueden incluso disponer de información particular sobre el caso específico y las personas afectadas. En estos casos siempre se debe estar alerta y pedir una segunda opinión y orientación.

RECOMENDACIONES:

No firmar ningún tipo de documento, poder o acuerdo sin antes haber revisado y buscado una segunda opinión. Es importante asesorarse en todos sus derechos para poder ejercer y exigir las responsabilidades penales y civiles a los causantes. No aceptar los servicios de letrados de forma inmediata. Los afectados deben tomarse su tiempo para ser orientados.

DENUNCIA

La víctima, si está en condiciones de hacerlo, debe realizar la denuncia dentro del plazo máximo legal establecido. En el caso de menores de edad, deberán hacerlo a través de sus representantes legales. Si la víctima no está en condiciones de poder realizar este acto o ha fallecido, lo debe hacer el familiar más cercano.

Para realizar la denuncia, tiene que acudir a la comisaría o fiscalía que corresponda al lugar en dónde haya ocurrido el hecho. La denuncia debe contar con la mayor cantidad de detalles posibles para poder cooperar con la investigación.

DOCUMENTOS CLAVES QUE DEBEN EXISTIR EN UN EXPEDIENTE

- Informe de recopilación de datos y evidencias
- Informe médico de ingreso hospitalario (si lo hay)
- Información completa de testigos
- Informes periciales de todo tipo
- Declaraciones testimoniales
- Documentos de constitución de querrela o particular damnificado presentado por letrado patrocinador
- Si hay algún fallecido: Informe de médico forense y Certificado de defunción

TIPOS DE PROCESOS LEGALES

Cuenta con diferentes vías judiciales:

Proceso penal: Imposición de penas al causante del hecho

Proceso civil: Reparación del daño e indemnización de los perjuicios causados

La vía judicial puede incluir, principalmente, cuatro etapas:

- **Primera etapa:** Se presenta la denuncia o una demanda ante la autoridad competente. Esto motivará la contestación del contrario, que será representado por su abogado defensor.
- **Segunda etapa:** La recopilación de pruebas que sustenten cada posición (testigos, informes, pericias, entre otros).
- **Tercera etapa:** Juicio (civil y/o penal según los casos). El juez emite el fallo o la sentencia que es donde se determina fundamentalmente quién es culpable del hecho, y la pena correspondiente.
- **Cuarta etapa:** Recurso de apelación, medios de impugnación, que se resuelve por el tribunal inmediatamente superior al que dictó la primera sentencia. En los casos de disconformidad con el primer fallo o sentencia, se puede presentar un recurso con la finalidad de revisar el primer fallo, y que el nuevo Tribunal decida al estudiarla si se confirma, revoca o modifica. El recurso de apelación procede contra las sentencias de primera instancia y contra ciertos tipos de actuaciones judiciales.

1. Procedimiento penal: Este procedimiento se pone en marcha cuando haya indicios que se produjo un delito (ofensa recogida en el Código Penal). En este caso, hay que formular una denuncia para que se tramite el procedimiento penal.

2. Procedimiento civil: En el caso que durante la fase de conciliación no se acuerde una reparación económica del daño causado, se debe interponer una demanda en reclamo de los daños y perjuicios causados por el hecho que se considere apropiada, ante los juzgados civiles.

PLAZOS A TENER EN CUENTA

Independientemente de la clase de daños que se sufran (personales o materiales), se deberá tener presente que todas las actuaciones están sometidas a una serie de formalidades legales que han de practicarse en días y horas hábiles, en la sede de la autoridad competente y especialmente dentro de determinados plazos. Esta información debe ser debidamente proporcionada por el profesional que esté orientando legalmente.

RECOMENDACIONES:

En el caso de constituirse como querellante o particular damnificado, es importante que la víctima se asegure que el letrado designado la represente como patrocinante en la causa. Para ello puede la víctima acceder al expediente y pedir al funcionario judicial que lo atiende verificar si está presentado el Documento de constitución de querrela o particular damnificado.

ETAPAS EMOCIONALES QUE PODRÍA ATRAVESAR LA VÍCTIMA

IMPORTANTE:

Comprendemos que cada persona puede atravesar estas etapas de una manera diferente.

ETAPAS EMOCIONALES QUE PODRÍA ATRAVESAR LA VÍCTIMA

EL DUELO

Los duelos conllevan etapas, sucesivas o no, que permiten transitar y administrar las emociones frente a las pérdidas. No es un proceso lineal de mejora continua. Estas etapas no necesariamente se suceden; pueden superponerse y es frecuente que se produzcan avances y retrocesos. Pero son etapas que siempre están presentes ante estos acontecimientos dolorosos.

RECOMENDACIONES:

Solicitar ayuda especializada si el duelo se estanca o si no se observan síntomas de progresión en su proceso. Escuchar y saber explicar permite a los afectados comprender y actuar con sosiego.

Posibles etapas

Cómo hacerles frente

Estado de shock y abatimiento

La pérdida súbita de un ser querido en un hecho inesperado y sin preparación, provoca una especie de parálisis. Tanto si se trata de una lesión grave como de una muerte en trágicas circunstancias que se vive como “injusta”, las personas, los familiares y amigos, quedan en estado de shock.

Negación de la pérdida, del hecho.

“No puede estar muerto, no es verdad”

El sentirse en estos momentos escuchados, atendidos y comprendidos da seguridad, confianza y fortaleza para expresarse.

Enojo: La rebelión es un sentimiento común

Se siente una gran impotencia, buscando un culpable y pidiendo que se haga justicia. Surgen sentimientos de incredulidad, evasión, resignación o intolerancia con los que nos rodean incluida la familia. Cada miembro de la familia lleva sus dudas de distintas formas.

Debemos permitir una reflexión y una toma de conciencia.

Muchas veces surgen movimientos de solidaridad en defensa de los damnificados.

Miedo, depresión, tristeza

Hacer el duelo implica sentir un miedo puntual o una angustia global, un sentimiento de abandono o incapacidad para enfrentar el hecho.

Solo más tarde, cuando la pérdida se percibe realmente, la ausencia se acepta. Entonces el trabajo de duelo puede hacerse y así, iniciarse el camino hacia la vida.

Se sale del impasse de la pérdida y comienza el ascenso en la curva del duelo.

La tristeza constituye una etapa decisiva, aunque difícil de vivir. La tristeza es molesta, incómoda, cansadora para los demás; frente a esto, no nos damos la oportunidad de hacer un duelo y cicatrizar. Tratamos de no hacer y evitar estar tristes y llorar.



/Etapas emocionales que podría atravesar la víctima

Posibles etapas

Cómo hacerles frente

Aceptación

Se debe reaprender a vivir. La aceptación no es resignación, sino progresión, atravesar un umbral nuevo y totalmente desconocido.

La salida del duelo se vislumbra a través de la verdadera aceptación de la situación. Se acepta vivir de una manera diferente.

Búsqueda del sentido y renovación

Puede esperarse el duelo patológico, personas que quieren seguir sufriendo porque su dolor se entiende como un homenaje al muerto, una prueba de amor. Este sufrimiento les parece el único medio de mantener un vínculo con la persona desaparecida.

Una experiencia dolorosa puede ser la oportunidad para la maduración afectiva y para el desarrollo personal.

Empezar a vivir, revivir en el aquí y ahora.

Serenidad y paz

Tomar el lado bueno de la vida, simplemente como viene, con sus alegrías y sus pesares, permite aceptar mejor y comprender las preocupaciones.

La muerte nos enfrenta a la propia vulnerabilidad. Sentimos la necesidad de controlar lo incontrolable.

Tender una mano

Cuando le tendemos la mano a alguien, deben reunirse muchas condiciones para que esta oferta sea un llamado al otro en todo su ser.

Se debe cuidar mucho la comunicación y las emociones y el uso terapéutico del abrazo.

La familia constituye el pilar fundamental de las personas que sufren secuelas.

"Hay palabras que tocan y gestos que hablan"



Asociación Civil Madres del Dolor

Elsa Gomez, Nora Iglesias, Elvira Torres, Viviam Perrone, Isabel Yaconis, Silvia Irigaray, Marta Canillas, Silvia Fredes, Matias Bagnato

Agradecemos la colaboración de Jimena Aduriz y el Ministerio de Justicia de La Nación