



**UNODC**

Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito

***“PROTOCOLO DE ACTUACION DE LA UNIDAD  
DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS,  
PERITOS Y DEMAS INTERVINIENTES EN EL  
PROCESO PENAL – UPAVIT”***

**Panamá - 2014**

Documento elaborado por:

Walter A. Vizcarra Loaiza

Coordinador Proyecto PANT 37

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito – UNODC

# **INDICE**

## **1. ANTECEDENTES**

## **2. MARCO DE REFERENCIA**

2.1 Objetivo general

2.2 Objetivos específicos

2.3 Metodología

2.4 Personas a las que va dirigido el Protocolo

2.5 Enfoques del Protocolo

2.6 Principios rectores para el trabajo de la UPAVIT

## **3. MARCO CONCEPTUAL**

## **4. MARCO INSTITUCIONAL DE LA SEPROVIT Y DE LA UPAVIT**

4.1 La SEPROVIT

4.1.1 Atribuciones de la SEPROVIT

4.1.2 Funciones del personal de la SEPROVIT

4.2 La UPAVIT

4.2.1 Atribuciones de la UPAVIT

4.2.2 Funciones del personal de la UPAVIT

## **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)

5.1.1 Descripción en el proceso de la denuncia

5.1.2 Flujograma del proceso de la denuncia

5.1.3 Descripción en el proceso de investigación

5.1.4 Flujograma del proceso de investigación

5.1.5 Descripción en el proceso del juicio oral

5.1.6 Flujograma del proceso del juicio oral

5.2 Ruta interna de atención a víctimas y testigos en el Ministerio Público para el Sistema Penal Inquisitivo (SPI)

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

5.3.1 Descripción del trabajo por orden judicial.

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

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

## **6. ACTUACIÓN INTERDISCIPLINARIA DE LA UPAVIT**

6.1 Población usuaria de la UPAVIT

6.2 Características de los usuarios de la UPAVIT

### 6.3 Horarios y turnos

### 6.4 Vestimenta

### 6.5 Tipos de intervención de la UPAVIT

### 6.6 Criterios de priorización por tipos de víctimas, delitos y características de las personas.

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

### 6.8 Forma de registro de actuación de la UPAVIT.

### 6.9 Actuación del personal de la UPAVIT

#### 6.9.1 Actuación de la Secretaria de la UPAVIT

#### 6.9.2 Actuación del área de Psicología

#### 6.9.3 Actuación del área de Trabajo Social

#### 6.9.4 Actuación del área Legal

#### 6.9.5 Actuación de la Coordinadora

### 6.10 El consentimiento informado

#### 6.10.1 Modelo de consentimiento informado para un niño, niña o adolescente

#### 6.10.2 Modelo de consentimiento informado para un adulto

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

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

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

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

6.11.4 Modelo de informe de Trabajo Social en atención al usuario

6.11.5 Modelo de evaluación para determinar los niveles de riesgo en los usuarios

6.11.6 Modelo de evaluación socio-económica

6.11.7 Modelo de informe social de niños, niñas o adolescentes

6.11.8 Modelo de informe social

## **7. MANEJO DE LA INFORMACION**

7.1 Plantilla de reporte estadístico

## 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”<sup>1</sup>.

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 “Fortaleciendo a la Secretaría Nacional de asistencia y protección a víctimas, denunciadores, testigos y colaboradores del proceso penal”, implica un trabajo de planificación de estrategias de trabajo en corto, mediano y largo plazo, en diferentes componentes que sugieran un fortalecimiento integral al trabajo que desarrolla el Ministerio Público de Panamá en cuanto a la atención, 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

---

<sup>1</sup> Disponible en: <http://www.unodc.org/ropan/es/Introduction/aboutunodcropan.html>

procesos de atención, asistencia y protección a víctimas y testigos. En función del Diagnóstico, se ha desarrollado un plan de fortalecimiento de la SEPROVIT que contempla diferentes componentes como por ejemplo, el contar con una base institucional, protocolos y programas, infraestructura, mobiliario, etc.

De conformidad a la Resolución N° 15 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 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.

El hecho de que las UPAVIT cuenten con un “Protocolo de actuación de la Unidad de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal”, significa una ganancia institucional, ya que se delimitan las formas de actuar del personal que componen las UPAVIT a nivel nacional.

## 2. MARCO DE REFERENCIA

La Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC ROPAN) en la realización de sus actividades en la República de Panamá 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>2</sup> de la SENAPROVIT, que se realizó en el marco del Proyecto PANT37.

### **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

---

<sup>2</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. Generar un solo modelo de informe por área de trabajo.
3. Determinar un solo modelo de informe estadístico a ser enviado por parte de las UPAVIT a la SEPROVIT

### **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>3</sup> como durante los viajes de seguimiento<sup>4</sup>. Se tuvieron diferentes reuniones con todos los equipos de forma integral, así como con cada uno de los y las profesionales que integran los equipos interdisciplinarios de las UPAVIT.

El documento ha sido elaborado en el marco del Proyecto PANT37 y, se convocó al “1º Encuentro nacional de la SEPROVIT y las UPAVIT”, evento que se realizó durante los días 19, 20 y 21 de junio de 2014.

El encuentro tuvo como objetivo central el de contar con un documento para *“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”*, que se traduce en el documento denominado “Protocolo de actuación de la UPAVIT”.

En dicho evento participaron cerca de un 85% 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.

---

<sup>3</sup> El diagnóstico fue desarrollado durante los meses de septiembre y octubre de 2013.

<sup>4</sup> Los viajes de seguimiento fueron realizados a las diferentes UPAVIT durante el 1º semestre del 2014

#### **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 beneficiarios directos serán aquellas personas que se beneficien sustantivamente del contenido del Protocolo, pues lo utilizarán de manera integral para el desarrollo de sus funciones. Los beneficiarios directos son identificados como todos los profesionales de las UPAVIT así como el personal de la SEPROVIT.

Los beneficiarios indirectos, serán 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. *Enfoque generacional.*- Los usuarios de las UPAVIT son diferentes entre sí y es importante considerar la edad, pues debemos considerar cuando el usuario sea niño o niña, adolescente, adulto o persona de la 3ª edad. El enfoque generacional nos permite reflexionar sobre el trabajo que desarrollamos a

partir del reconocimiento de la diferencia que tienen las personas por su condición de desarrollo humano.

2. *Enfoque de género.*- El trato 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 trabajo individual o interdisciplinario.
3. *Enfoque intercultural.*- 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. *Interés superior del menor.* 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.
2. *Abordaje interdisciplinario.* 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.

3. No discriminación. 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.
4. Resguardo de la privacidad. 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.
5. 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. N° 1 dice: “Este código tiene como fundamento el respeto a la dignidad humana<sup>5</sup>”, así como el Art. N° 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<sup>6</sup>”. 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.

---

<sup>5</sup> Ley N° 14 de 2007, Código Penal, Publicada en la Gaceta Oficial 25,796 de 22 de mayo de 2007, Editorial Mizrachi & Pujol S.A.

<sup>6</sup> Ibid.

6. No revictimización. 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 su familia. La revictimización implica que la persona afectada por el delito, vuelva a revivir el hecho en diferentes momentos de su vida, lo que debe ser evitado para no generar estrés o angustia.

### 3. MARCO CONCEPTUAL

**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. Víctima directa.- 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. Víctima indirecta.- 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>7</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”.

---

<sup>7</sup> Ley N° 63 del 29 de agosto de 2008. Disponible en:  
[http://www.asamblea.gob.pa/APPS/LEGISPAN/PDF\\_NORMAS/2000/2008/2008\\_561\\_0030.PDF](http://www.asamblea.gob.pa/APPS/LEGISPAN/PDF_NORMAS/2000/2008/2008_561_0030.PDF)

**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.

**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 haber sido víctima de un delito.

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

**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>8</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>9</sup>”.

---

<sup>8</sup> Disponible en: [http://www.ecured.cu/index.php/Trabajo\\_interdisciplinario](http://www.ecured.cu/index.php/Trabajo_interdisciplinario)

<sup>9</sup> Ibid

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.

**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.

**Crisis.-** Es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una 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.

**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 logre 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. *Primer vínculo emocional.*- 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. *Análisis del problema.*- 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. *Formular posibles soluciones.*- 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. *Acompañamiento en la ejecución de acciones primarias.*- 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. *Seguimiento.*- 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 necesitan 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).

## **4. 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 N° 15 del 25 de marzo de 2014<sup>10</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 Atribuciones de la SEPROVIT.**

La Resolución N° 15 del 25 de marzo de 2014<sup>11</sup> indica en el artículo tercero que las atribuciones de la UPAVIT son las siguientes:

---

<sup>10</sup> Disponible en:

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

<sup>11</sup> Disponible en:

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

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.
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.

#### **4.1.2 Funciones del personal de la SEPROVIT.**

La o el Secretaria(o) 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 y a 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 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 e internacional.
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. Cualquier otra que sea encomendada por la Procuraduría General de la Nación o por Ley específica.

La o el Asistente administrativa(o) de la SEPROVIT 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.

La o el Coordinador(a) 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.

La o el Coordinador(a) 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.

La o el Conductor(a) Mensajero(a) 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 N<sup>o</sup> 15 del 25 de marzo de 2014<sup>12</sup>, el artículo octavo indica que la UPAVIT deberá contar con el siguiente personal:

1. Un Coordinador (a)
2. Un Trabajador (a) Social

---

<sup>12</sup> Disponible en:

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

3. Un Psicólogo (a)
4. Un Abogado (a)
5. Un Secretario (a)

#### **4.2.1 Atribuciones de la UPAVIT.**

La Resolución N° 15 del 25 de marzo de 2014<sup>13</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.
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 al servicio.

---

<sup>13</sup> Disponible en:

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

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”.

#### **4.2.2 Funciones del personal de la UPAVIT.**

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

La o el Coordinador(a) 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 Circuitual 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 su personal.
23. Cualquier otra que sea encomendada por el o la Secretaria de la SEPROVIT.

La o el Secretario(a) de la UPAVIT 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. Otras funciones que sean asignadas por la o el Coordinador de la UPAVIT.

La o el Trabajador(a) Social tendrá las siguientes funciones:

1. Realización de estudio social.
2. Realización de evaluación socio – económica para establecer las necesidades de asistencia y protección a las víctimas y testigos.

3. Realización de informes sociales.
4. Enlace interinstitucional conforme a la ruta externa para facilitar el acceso a los servicios sociales que requiera la víctima o el testigo.
5. Derivar y vincular a la víctima con las diferentes instituciones que brinden servicios sociales necesarios
6. Contribuir en el control de la reserva de la identidad de la víctima y testigo conforme al programa de protección.
7. Asesorar a los Fiscales en todos los temas relativos a la asistencia y protección a víctimas y testigos.
8. Acompañamiento a diferentes instituciones con víctimas y testigos.
9. Acompañamiento a la víctima al retiro de pertenencias en caso de reubicación.
10. Acompañamiento a la víctima al reconocimiento del área en inspección ocular
11. Logística para las audiencias (alimentación, traslado, hospedaje y gastos de transporte).
12. Realizar el seguimiento de casos de especial relevancia determinada por la Coordinadora de la UPAVIT.
13. Hacer comparecer ante las autoridades pertinentes al sujeto de protección cuando estas lo requieran para la práctica de alguna diligencia, conforme al programa de protección.

14. Gestionar la firma de convenios interinstitucionales para la asistencia y protección necesaria para las víctimas y testigos.
15. 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.
16. Otras funciones que le sean asignadas por la o el Responsable de la Unidad acorde a sus funciones.

La o el Psicólogo(a) tendrá las siguientes funciones:

1. Proporcionar el apoyo psicológico necesario a la víctima y testigo desde el primer momento de acuerdo a su estado emocional y a criterio del Fiscal, realizando la intervención de emergencia, contención en crisis, terapia breve y/o derivándola a otra institución.
2. Desarrollo de entrevistas psicológicas en el momento oportuno evaluado por el profesional.
3. Elaborar un informe sobre la entrevista dirigida al Fiscal.
4. Es la o el co-responsable 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 determinada por la Coordinadora de la UPAVIT.

8. Enlace interinstitucional conforme a la ruta externa para facilitar el acceso a los servicios de salud mental que requiera la víctima o el testigo.
9. Derivar y vincular a la víctima con las diferentes instituciones que brinden servicios de salud mental necesarios.
10. Acompañar a la víctima y/o testigos a las diligencias que presiden los Fiscales
  - a. Acompañamiento a la víctima y/o testigo en reconocimiento de personas.
  - b. Preparación emocional de víctimas y testigos para declarar en audiencias.
  - c. Participación como apoyo psicológico a víctimas y testigos en el desarrollo de audiencias cuando el caso lo amerite.
11. Otras funciones dirigidas al apoyo psicológico de víctimas y testigos que sean asignadas por el o la Coordinadora de la Unidad acorde a sus funciones.

La o el Abogado(a) tendrá 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. Enlace interinstitucional conforme a la ruta externa para facilitar el acceso a los servicios legales que requiera la víctima o el testigo.
8. Derivar y vincular a la víctima con las diferentes instituciones que brinden servicios legales necesarios
9. Otras funciones que le sean asignadas por la o el Responsable de la Unidad acorde a sus funciones.

## 5. RUTA INTERNA DE ATENCION A VICTIMAS 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>14</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 se encuentra dividido en las tres etapas del proceso penal:

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>14</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**

<b>Paso</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	1er Contacto del 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. <b>NOTA.-</b> En esta 1ª fase se solicitan datos personales y el motivo de la visita.
2	El usuario se dirige 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 de la denuncia	Fiscal de turno	El Fiscal de turno recibe la información de Recepción de Denuncias y evalúa dos situaciones: a) Si el usuario se encuentra en crisis <sup>15</sup> , por decisión del Fiscal <sup>16</sup> o pertenencia a un grupo de delitos <sup>17</sup> , 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. <b>NOTA.-</b> si aplica el inciso "a" siga en el paso N° 4, si aplica el inciso "b" pase automáticamente al paso N° 5.

<sup>15</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 psicológica.

<sup>16</sup> 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.

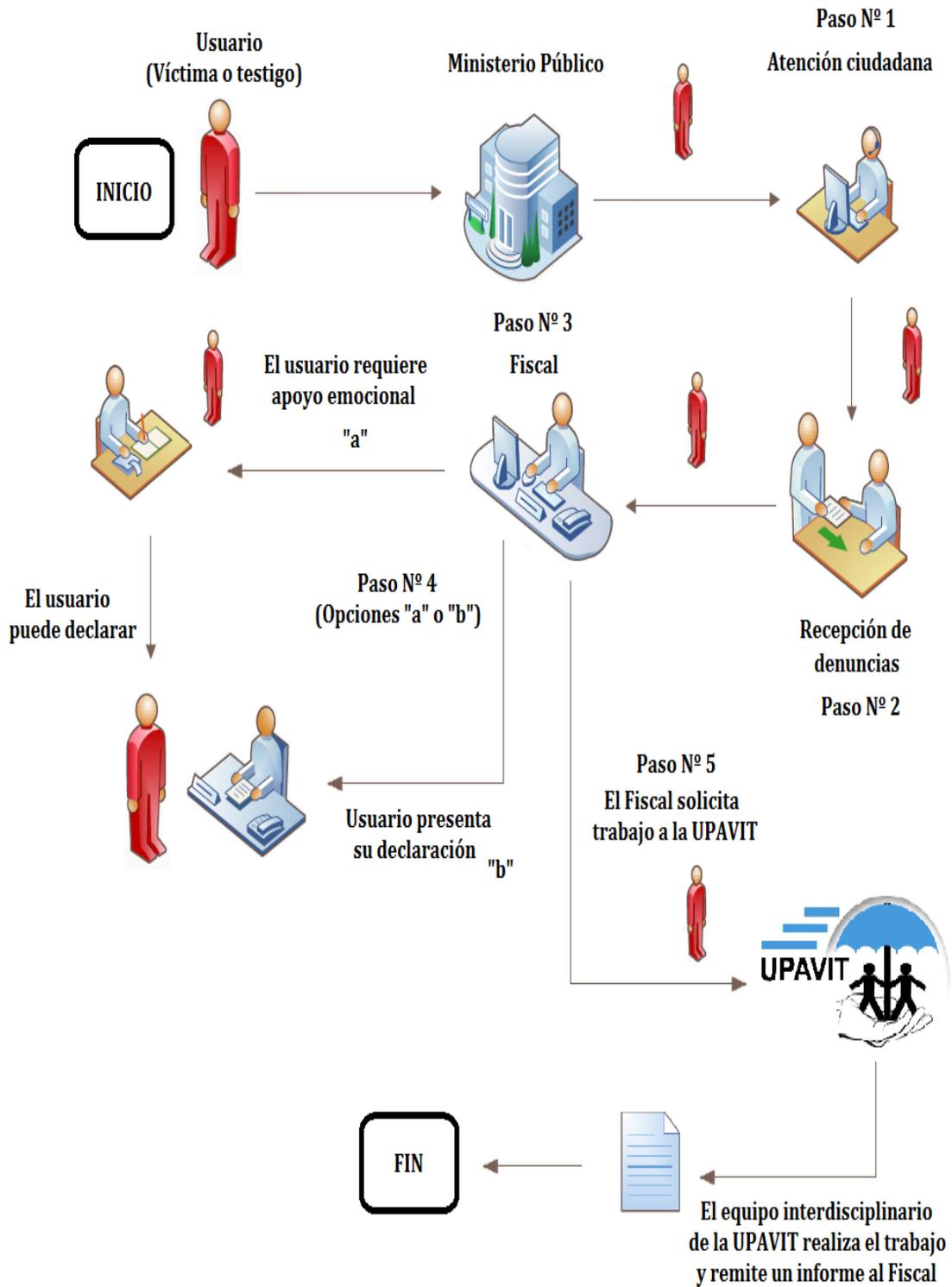
<sup>17</sup> Los delitos son: a) Violación (si la víctima es niño, niña o adolescente), b) Homicidio (si la víctima indirecta es niño, niña o adolescente), c) Maltrato al menor, d) Extorsión, e) Secuestro y f) Trata de personas y tráfico de migrantes.

Paso	Acción	Responsable	Descripción
4	El usuario es conducido a dependencias de la UPAVIT	UPAVIT	<p>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 actúe inmediatamente en contención en crisis.</p> <p>Cuando el usuario esté estabilizado y pueda declarar o presentar la denuncia será remitido nuevamente a las dependencias del Fiscal de turno.</p> <p><b>NOTA.-</b> 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.</p>
5	El usuario es conducido a dependencias de la UPAVIT	UPAVIT	<p>La secretaria de la UPAVIT recibe el formulario<sup>18</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.</p> <p>Una vez se realice el requerimiento, se remitirá un informe<sup>19</sup> al Fiscal que conoce el caso para su correspondiente valoración.</p> <p><b>NOTA.-</b> 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.</p>

<sup>18</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>19</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.

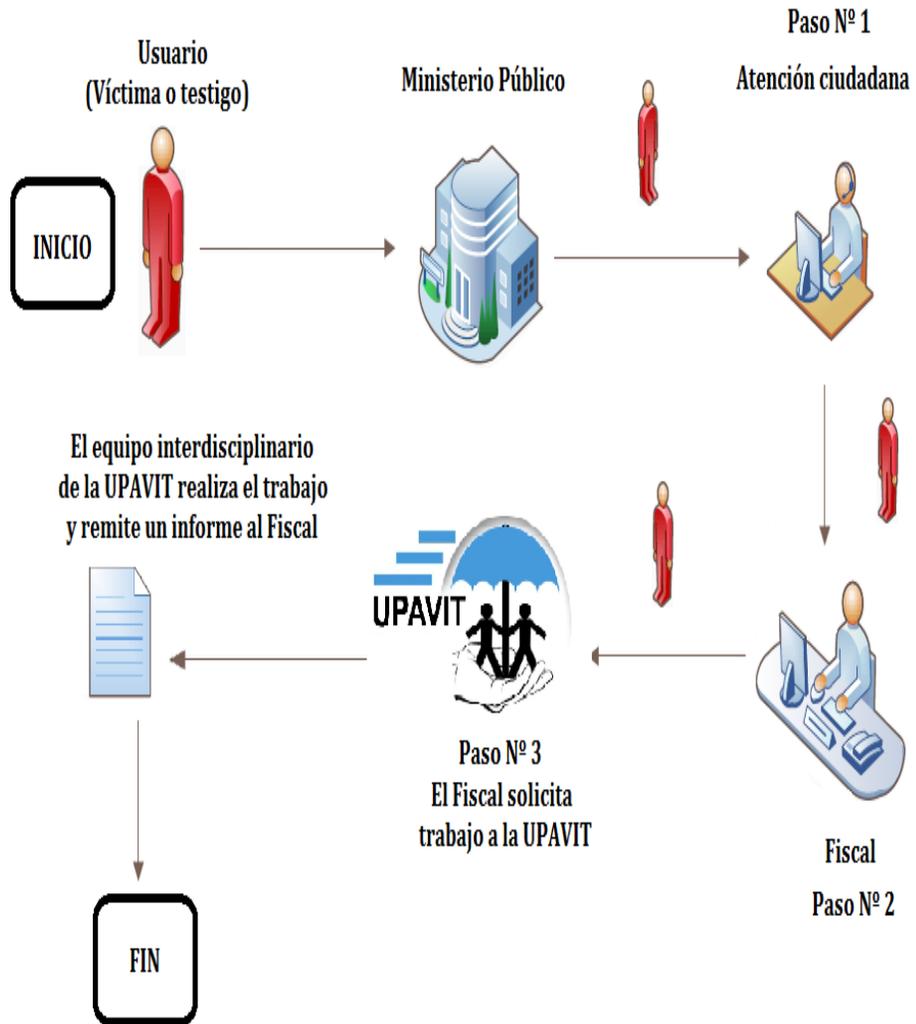
**5.1.2 Flujoograma del proceso de la denuncia**



### **5.1.3 Descripción en el proceso de investigación**

<b>Paso</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	2º contacto del usuario con el Ministerio Público	Atención ciudadana (311)	<p>El usuario se apersona a la Fiscalía bajo tres circunstancias:</p> <p>a) Solicita audiencia con el Fiscal para aportar con nuevos elementos a la investigación o para solicitar información.</p> <p>b) Es llamado por el Fiscal asignado al caso</p> <p>c) Tiene una cita con el personal de la UPAVIT</p> <p>El personal de Atención ciudadana remitirá al usuario a la oficina del Fiscal o a las dependencias de la UPAVIT.</p> <p><b>NOTA.-</b> si aplican los incisos “a” y “b” siga al paso N° 2. Si aplica el inciso “c” siga al paso N° 3. En la aplicación del inciso “c” no es necesario llenar el “formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT”.</p>
2	El usuario se dirige al despacho del Fiscal asignado al caso	Fiscal asignado al caso	<p>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.</p> <p><b>NOTA.-</b> Aunque la persona ya haya sido previamente remitida a la UPAVIT, es imprescindible utilizar el “formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT”.</p>
3	El usuario es conducido a dependencias de la UPAVIT	UPAVIT	<p>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.</p> <p>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 valoración.</p> <p><b>NOTA.-</b> 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.</p>

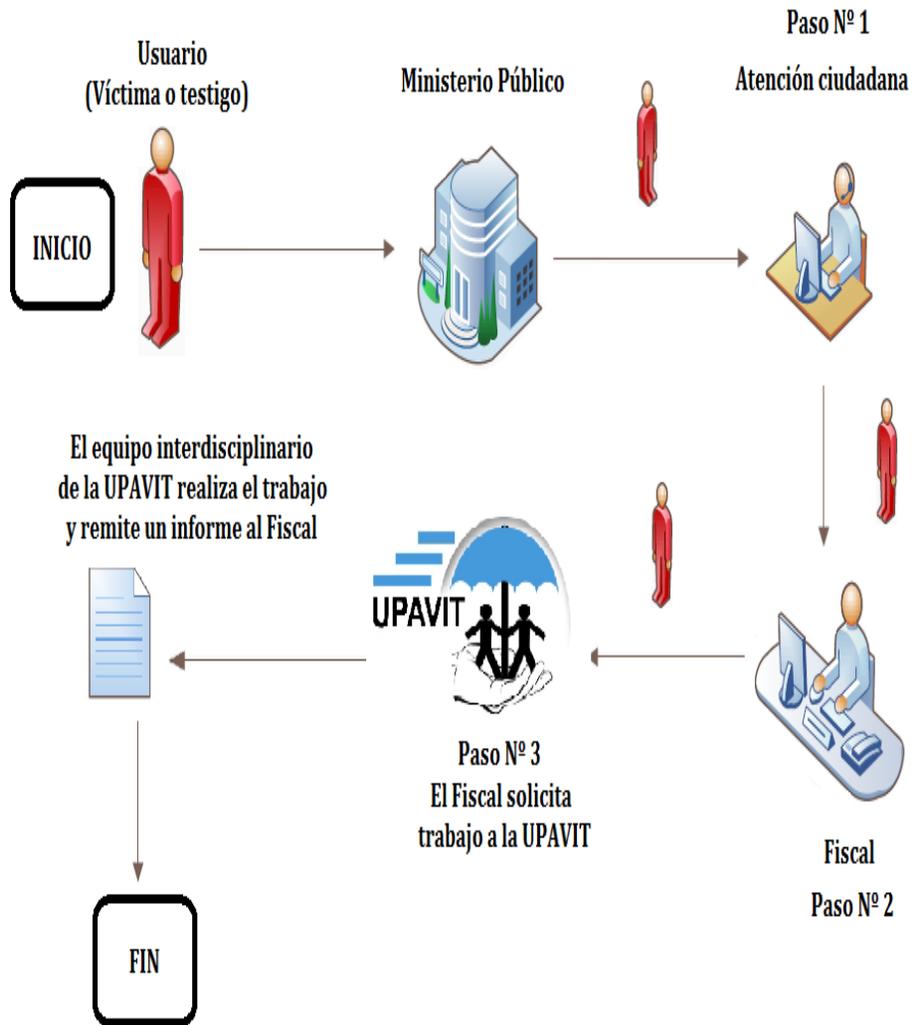
**5.1.4 Flujoograma del proceso de investigación**



**5.1.5 Descripción en el proceso del juicio oral**

Paso	Acción	Responsable	Descripción
1	3º contacto del usuario con el Ministerio Público	Atención ciudadana (311)	<p>El usuario se apersona en la Fiscalía bajo dos circunstancias:</p> <p>a) Es llamado por el Fiscal asignado al caso,</p> <p>b) Tiene una cita con el personal de la UPAVIT.</p> <p>El personal de Atención ciudadana remitirá al usuario a la oficina del Fiscal o a las dependencias de la UPAVIT.</p> <p><b>NOTA.-</b> Si aplica el inciso “a” siga al paso Nº 2. Si aplica el inciso “b” siga al paso Nº 3. En la aplicación del inciso “c” no es necesario llenar el “formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT”.</p>
2	El usuario se dirige al despacho del Fiscal asignado al caso	Fiscal asignado al caso	<p>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.</p> <p><b>NOTA.-</b> Aunque la persona ya haya sido previamente remitida a la UPAVIT, es imprescindible utilizar el “formulario de requerimiento de trabajo de la UPAVIT”.</p>
3	El usuario es conducido a dependencias de la UPAVIT	UPAVIT	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>NOTA.-</b> 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.</p>

**5.1.6 Flujoograma del proceso del juicio oral**



### **5.2 Ruta interna de atención a víctimas y testigos en el Ministerio Público para el Sistema Penal Inquisitivo (SPI)**

Para las provincias donde aún se aplica el Sistema Penal Inquisitivo (SPI) 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 conducida a:

1. Fiscalías especializadas
2. Fiscalías de circuito
3. Agencias delegadas
4. Unidad de Homicidios
5. Personerías

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**

Podrá ocurrir alguna vez que 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.**

<b>Paso</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	Orden judicial notificando a la 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	El funcionario del Órgano Judicial es conducido a dependencias de la UPAVIT	UPAVIT	a) La secretaria de la UPAVIT recibe al funcionario del Órgano Judicial y recibe la notificación con la orden judicial para el desarrollo de actividades por la UPAVIT. b) Si el funcionario del Órgano Judicial está acompañado del usuario, se le invitará a esperar para dar inicio al trabajo de la UPAVIT. c) La secretaria de la UPAVIT, anotará en un registro especial para Órdenes judiciales y comunicará a la Coordinadora de la UPAVIT. d) La coordinadora convocará a una reunión al personal de la UPAVIT, para delinear las acciones para dar cumplimiento a la Orden Judicial e) Una vez sean realizados los trabajos, se emitirá un informe de la UPAVIT con un desglose de las acciones realizadas.

**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.**

Paso	Acción	Responsable	Descripción
1	1º Contacto del usuario con la UPAVIT	UPAVIT	<p>La Secretaria tiene el primer contacto con el usuario y se le pregunta el motivo de su visita y se realizan las siguientes acciones:</p> <p>a) Se comunica a la coordinadora para conocer sobre la atención que necesita el usuario y se determinará lo siguiente:</p> <p>1) Si el usuario tiene alguna duda en temas legales, en Trabajo Social o Psicología, se transferirá inmediatamente al profesional del área</p> <p>2) Si el usuario quiere presentar una denuncia, se le acompañará a recepción de denuncias, para que inicie el proceso.</p> <p>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.</p>

## 6. 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<sup>20</sup>, 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” 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>20</sup> Disponible en: <http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/america/ReglasdeBrasilia-2008.pdf>

## **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. *Víctima negadora.*- 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. *Vínculo emocional con el agresor.*- 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.
3. *Contextos familiares permisivos.*- 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. *Vergüenza social.*- 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. *Desinformación.*- 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. *Sobre el horario de trabajo.*- El horario de trabajo de la UPAVIT está regulado por la normativa interna vigente.
2. *Sobre los turnos.*- En los lugares donde existe más de un (1) profesional por área o en las ciudades que tienen cercanía para poder colaborar 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. *Formalismo innecesario.*- 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. *Incomodidad*.- realizar visitas de campo (no programadas) puede resultar incómodo debido a las temperaturas y los largos recorridos.

### **6.5 Tipos de intervención de la UPAVIT**

La UPAVIT podrá tener dos tipos de intervención:

1. *De apoyo al usuario*.- 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. *De apoyo al Fiscal*.- 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.

### **6.6 Criterios de priorización por tipos de víctimas, delitos y características de las personas.**

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:

*A) Por tipología de delitos:*

1. Trata de personas y tráfico de personas
2. Delitos sexuales

3. Maltrato de niños, niñas o adolescentes
4. Violencia doméstica
5. Homicidio
6. Delitos violentos
7. Otros delitos

*B) Por tipología de víctimas:*

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

*C) Por características de las personas:*

1. Extranjeros
2. Población indígena

3. Provenientes del área rural
4. Resto de la población

### **6.7 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

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>21</sup>.

---

<sup>21</sup> El formulario debe ser llenado siempre, a pesar de las tres excepciones, simplemente se atrasa el uso del formulario, pero no se suspende. Esta característica formalista del uso de la UPAVIT, generará datos estadísticos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que permitan evaluar las acciones que se desarrollan, aplicar los correctivos necesarios y por ende, delinear las políticas nacionales en asistencia a víctimas y testigos en el Ministerio Público de Panamá.

**“FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE TRABAJO A LA UPAVIT”**

<b>*Provincia</b>	<b>*Distrito</b>	<b>*Corregimiento</b>	<b>*Fecha</b>	<b>*Hora</b>

<b>Despacho solicitante</b>		
<b>Funcionario solicitante</b>		
<b>Número de oficio del Fiscal</b>		
<b>Número de la noticia criminal (Nº de denuncia- SPI)</b>		
<b>Usuario</b>	<b>Víctima</b>	<b>Testigo</b>
<b>Nombre de la víctima o testigo (usuario)</b>		
<b>Fecha de nacimiento</b>		
<b>Sexo</b>		
<b>Nacionalidad</b>		
<b>Condición / Estatus migratorio (solo extranjeros)</b>		
<b>Estado civil</b>		
<b>Lugar de residencia</b>		
<b>Nº de Cédula o Pasaporte</b>		
<b>Datos de contacto (teléfono, e-mail)</b>		
<b>Parentesco o relación con el agresor (a)</b>		
<b>Tipo de delito:</b>		
<b>Servicio que solicita:</b>		

**Área<sup>22</sup> de Trabajo Social:**

- Realización de estudio social.
- Realización de evaluación socio – económica para establecer las necesidades de asistencia y protección a víctimas y testigos.
- Acompañamiento a la víctima al retiro de pertenencias en caso de reubicación.
- Acompañamiento para el reconocimiento del área de inspección ocular.
- Acompañamiento a otras instituciones públicas o privadas.
- Seguimiento de casos de relevancia.
- Logística para las audiencias (alimentación, hospedaje y gastos de transporte).

**Área Legal:**

- Orientación legal.
- Información sobre derechos y obligaciones.
- Seguimiento a medidas de protección de casos de relevancia.
- Preparación legal para asistir a audiencias.

**Área de Psicología:**

- Contención en crisis.
- Entrevista psicológica.
- Seguimiento de casos de relevancia.
- Acompañamiento a la víctima o testigo en reconocimiento de personas.
- Preparación emocional para declarar en audiencias.
- Apoyo psicológico en el desarrollo de audiencias que se requieran.

**FIRMA DEL FUNCIONARIO SOLICITANTE:** \_\_\_\_\_

**FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>22</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.

### **6.8 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
2. Por orden judicial
3. Por acercamiento voluntario del usuario

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.

### **6.9 Actuación del personal de la UPAVIT**

A partir de este documento, se establecerán los parámetros mínimos que debe seguir el personal de la 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 describirán de la forma más simple y específica posible, las acciones que deben desarrollar cada uno del personal que conforma la Unidad de protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal – UPAVIT.

**ASPECTO FUNDAMENTAL A CONSIDERAR:**

Ante todo, el “usuario” que llega a la UPAVIT, es una persona, que independientemente de su estado, formación, 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 Unidad es un lugar confiable y seguro.

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

**6.9.1 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. La o el usuario puede acudir al Ministerio Público en compañía de otras personas, por ejemplo sus hijos o hijas. En ese caso, si la 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 necesidad 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

cuenta 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 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 UPAVIT 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.

### **6.9.2 Actuación del área de Psicología**

El o la profesional en Psicología tiene a su cargo el área más sensible, pues tendrá a su cargo el soporte emocional del usuario, quien normalmente llegará al Ministerio Público con cierta afectación emocional.

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 o pañuelos.
2. Ofrecer un ambiente relajante y que no cause estrés, solicitar que no sea interrumpida la sesión.
3. 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.
4. 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.
5. 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 o pañuelos.

2. Ofrecer un ambiente relajante y que no cause estrés, solicitar que no sea interrumpida la sesión.
3. En función de lo solicitado por el Fiscal se realizaran las siguientes acciones:
  - a. Entrevistas psicológicas en despacho.- El profesional deberá realizar una entrevista de corte clínico o cognitivo, con la que pueda recoger la información relevante y elaborar un informe sobre la realización de la entrevista. La duración de la sesión de entrevistas debería estar entre 45 y 60 minutos. Dependiendo del caso se debería realizar la entrevista en el despacho asignado al área de Psicología, sin embargo, en la búsqueda de mejorar la calidad del servicio, se puede optar por tomar la entrevista en lugares que ofrezcan mayor privacidad. Cuando la entrevista vaya a ser tomada a niños o niñas, se podría considerar la posibilidad de tomar la entrevista en el área de niños, siempre y cuando el “área de niños” no signifique un elemento distractor para el niño y contamine la versión de los hechos.
  - b. Co-responsabilidad de la Cámara Gesell con la Coordinadora de la UPAVIT.- El Psicólogo será el co-responsable de la Cámara Gesell junto con la Coordinadora. Todas las funciones serán detalladas en un documento específico sobre el uso de la Cámara Gesell.
  - c. Entrevistas en Cámaras Gesell.- Se tendrá un documento específico sobre el uso de la Cámara Gesell.
  - d. 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, por ejemplo, 1) que el usuario puede utilizar otro tipo de vestimenta o incluso una peluca para cuando tenga que asistir a audiencias en el mismo juicio. 2) en comunicación

con la Coordinadora 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. 3) 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. Asesorar a los Fiscales en temas relativos a asistencia y protección.- En comunicación con la Coordinadora de la Unidad, se pueden tener reuniones con Fiscales cuando sea a solicitud de los mismos o en su defecto, 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.
- f. Realizar seguimiento de casos que han sido derivados a otras instituciones.- En coordinación con la Secretaria de la UPAVIT, para revisar actuaciones pendientes, se incluirá en la agenda todas las visitas que se realizarán para el seguimiento.
- g. Servir como enlace interinstitucional con servicios de salud mental para luego derivar y vincular al usuario con dichas instituciones.- El Psicólogo 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.

- h.** Acompañamiento al usuario en reconocimiento de personas.- El apoyo emocional por parte del profesional en Psicología será fundamental, pues el usuario posiblemente tenga un contacto visual con el agresor o con el entorno donde fue cometido el hecho delictivo lo que puede generar estados de ansiedad, estrés o angustia. Se recomienda realizar una sesión previa donde en coordinación con el área Legal, se explique de lo que sucederá en el reconocimiento de personas y se puedan bajar los niveles de ansiedad y estrés.
- i.** Preparación emocional del usuario para declarar en audiencias.- Se preparará al usuario para que pueda participar en actos donde pueda encontrarse con el agresor. De igual forma, en coordinación con el área Legal, se debe explicar al usuario todo lo que puede ocurrir mientras participe declarando en la audiencia. Se debe asegurar que el usuario, más aún si es una víctima vulnerable, comprenda todo lo que vaya a suceder para minimizar un impacto emocional sorpresivo.
- j.** Apoyo psicológico al usuario en el desarrollo de audiencias.- Se acompañará al usuario al momento de asistir a las audiencias o fijar una en especial donde tenga que prestar el testimonio o pueda encontrarse física o visualmente con el agresor. Se deberá coordinar la parte logística con personal del juzgado donde se desarrollarán las audiencias, para poder prever contingencias que surgieren en el desarrollo de la misma audiencia.

### **6.9.3 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, solicitar que no sea interrumpida la sesión.
3. 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, revisar el concepto de crisis e intervención en crisis donde se explican los pasos básicos a ser realizados. 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.

*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 o pañuelos.
2. Ofrecer un ambiente relajante y que no cause estrés, solicitar que no sea interrumpida la sesión.
3. En función de lo solicitado por el Fiscal se realizarán las siguientes acciones:
  - a. Realización de estudio social.- implica recabar información relacionada con el entorno familiar y social del usuario. Es un trabajo de campo, por

lo tanto, su realización se realiza de forma programa en la agenda de la Trabajadora Social, pero imprevista para el usuario.

- b.** Realización de evaluación socio – económica para establecer las necesidades de asistencia y protección a las víctimas y testigos.- obtención de información sobre las características económicas que permiten la impresión del perfil socio – económico del usuario.
- c.** Realización de informes sociales.- Es la digitalización e interpretación de la información recabada.
- d.** 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, para que acceda a los servicios sociales.
- e.** 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, por ejemplo, 1) que el usuario puede utilizar otro tipo de vestimenta o incluso una peluca para cuando tenga que asistir a audiencias en el mismo juicio. 2) en comunicación con la Coordinadora 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. 3) 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.

- f.** Asesorar a los Fiscales en temas relativos a asistencia y protección.- En comunicación con la Coordinadora de la Unidad, se pueden tener reuniones con Fiscales cuando sea a solicitud de los mismos o en su defecto, 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.
- g.** Acompañamiento a diferentes instituciones con los usuarios.- Realizar diferentes diligencias judiciales o sociales, que permitan realizar un acompañamiento al usuario al ser referidas a otras instituciones públicas o privadas.
- h.** Acompañamiento al usuario al retiro de pertenencias en caso de reubicación.- Acompañar al usuario a retirar las pertenencias al hogar donde residía para efectuar la reubicación en albergues o residencias de familiares.
- i.** Acompañamiento a la víctima al reconocimiento del área en inspección ocular.- Acompañar al usuario a lugares donde se ha cometido el delito para su reconocimiento.
- j.** Logística para las audiencias.- Coordinación con el Fiscal o investigador para el hospedaje, traslado, alimentación a los usuarios.
- k.** Realizar seguimiento de casos que han sido derivados a otras instituciones.- en coordinación con la Secretaria de la UPAVIT, para

revisar actuaciones pendientes, se incluirá en la agenda todas las visitas que se realizarán para el seguimiento.

- l.** Hacer comparecer ante las autoridades a los sujetos de protección.- En el momento en que se tenga a un usuario protegido, las comunicaciones con las instituciones con las que se realicen las medidas de protección y cumplir con lo solicitado.
  
- m.** 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 seguimiento que se pueda realizar.

#### **6.9.4 Actuación del área Legal**

El trabajo del área 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, solicitar que no sea interrumpida la sesión.
  
- 3.** 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, revisar el concepto de crisis e intervención en crisis donde se explican los pasos básicos a ser

realizados. 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 en coordinación con el área de Trabajo Social o Psicología, se puede referir a una institución que brinde apoyo psicológico.

#### *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 o pañuelos.
2. Ofrecer un ambiente relajante y que no cause estrés, solicitar que no sea interrumpida la sesión.
3. En función de lo solicitado por el Fiscal se realizaran las siguientes acciones:
  - a. Brindar orientación legal a los usuarios.- la orientación legal que se brinde a los usuarios debe enmarcarse en ayudar al usuario a entender que es un delito o que 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 Abogado de la UPAVIT.
  - b. Brindar información sobre los derechos y obligaciones de los usuarios.- Se deberá contar con una cartilla o un documento que sirva como referencia y que se pueda entregar al usuario.

- c.** Asesorar a los Fiscales en temas relativos a asistencia y protección.- En comunicación con la Coordinadora de la Unidad, se pueden tener reuniones con Fiscales cuando sea a solicitud de los mismos o en su defecto, 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.- Para la preparación legal, se debe considerar que la preparación debe ser en función a la víctima (niño, niña, adolescente, adulto y de la 3<sup>o</sup> 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 rol que deberá jugar el usuario durante el desarrollo de las audiencias, se le debe explicar qué debe hacer y qué no debe hacer, explicándoles quiénes son las “partes” que estarán presentes y cuáles son las funciones del Juez, Secretaria del Juzgado, Fiscal, Perito, Investigador, Abogado de la defensa, etc.
  
- e.** Recomendar la adopción, modificación o supresión de las medidas de protección otorgadas o por otorgar.- 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.- en coordinación con la Secretaria de la UPAVIT, para revisar actuaciones pendientes, se incluirá en la agenda todas las visitas que se realizarán para el seguimiento. Una vez ello se realizará un informe que podrá ser compartido con la Trabajadora Social, para considerar la modificación o supresión de la medida de protección.
  
- g. Servir como enlace interinstitucional con servicios legales para luego derivar y vincular al usuario con dichas instituciones.- El Abogado en coordinación con el área de Trabajo Social, aunque no de manera imprescindible, contactará con las Instituciones que brinden servicios legales para luego derivar y vincular a la víctima, para que acceda a los servicios señalados.

#### **6.9.5 Actuación de la Coordinadora**

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

##### *A) Contención en crisis*

1. Solo en caso excepcional, la Coordinadora 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, solicitar que no sea interrumpida la sesión.

4. Revisar el concepto de crisis e intervención en crisis donde se explican los pasos básicos a ser realizados. La sesión de la intervención en crisis no debería de pasar de 45 a 60 minutos.
5. Una vez el usuario muestre mayor estabilidad, se retoma la comunicación de trabajo con la Secretaria de la UPAVIT para derivar al usuario a los profesionales de la UPAVIT. De ser necesario se puede coordinar con el profesional en Psicología para un acompañamiento más personalizado o en coordinación con las áreas de Trabajo Social y/o Psicología, se puede referir a una institución que brinde apoyo psicológico.

#### *B) Funciones ordinarias*

1. Gestionar y/o brindar los mecanismos de asistencia y protección a los usuarios.- 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. Coordinar todas las acciones que desarrolla la UPAVIT en la Fiscalía.- teniendo una comunicación con todo el personal del Ministerio Público para conocer lo que se puede hacer y cómo se hará, para respetar la planificación de actividades que tengan los profesionales del equipo interdisciplinario.
3. Supervisar técnicamente el trabajo de la UPAVIT.- de manera constante la Coordinadora debe realizar un monitoreo de las labores que desarrolla el equipo interdisciplinario. Esta supervisión técnica, implica en algunos casos, acompañar a 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 supervisión continua, posibilitarán que la Coordinadora conozca a fondo el trabajo que se hace en la UPAVIT. En algunos casos donde surjan dudas sobre cómo proceder en determinados casos, deberá existir una comunicación constante entre todas las Coordinadoras 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
5. Elaborar el Plan Operativo Anual de la UPAVIT.- 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. Determinar el seguimiento de caso.- En coordinación con los Fiscales, se determinará qué caso son relevantes y deben merecer el seguimiento apropiado. Para tal efecto, deberán tenerse 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.** Solicitar la implementación de herramientas tecnológicas.- 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.** Solicitar la dotación de equipamiento, mobiliario, vehículo y caja menuda.- 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.** Solicitar Recursos Humanos.- 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 informa a la SEPROVIT.
- 11.** Remitir informes mensuales.- 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.** Co-responsabilidad de la Cámara Gesell.- esta actividad estará determinada en un documento específico sobre el uso de la Cámara Gesell.
- 13.** Asesorar a los Fiscales en temas relativos a asistencia y protección.- En comunicación con la Coordinadora de la Unidad, se pueden tener reuniones con Fiscales cuando sea a solicitud de los mismos o en su defecto, 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.** Participar en junta de Fiscales.- 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 acciones que puedan entorpecer las acciones que desarrolla 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 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 firmará 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.** Velar por el buen funcionamiento de la UPAVIT.- El trabajo de la coordinadora 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.

#### **6.10 El consentimiento informado**

El trabajo de la UPAVIT debe ser transparente en sus acciones, es por ello que se debe utilizar la herramienta del “Consentimiento informado” para la realización de algunas acciones.

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.

En algunos casos el usuario será menor de edad, por lo que el consentimiento informado deberá ser aprobado por una persona mayor, que sea familiar o tutor del menor de edad o en su caso, un representante estatal.

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 explicar de la forma más sencilla y entendible posible.

**6.10.1 Modelo de consentimiento informado para el usuario niño, niña o adolescente.**



**REPUBLICA DE PANAMA**

**MINISTERIO PUBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**UNIDAD DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMAS  
INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT**

**UNIDAD REGIONAL DE ...**

**“CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL USUARIO NIÑO,  
NIÑA O ADOLESCENTE”**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL USUARIO NIÑO,  
NIÑA O ADOLESCENTE**

En mérito al requerimiento Fiscal, firmado por la o el Fiscal \_\_\_\_\_  
solicitando que se realice la \_\_\_\_\_,  
se solicita el consentimiento escrito y formal para la realización de \_\_\_\_\_

del usuario: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad,  
recordándose que la participación en el proceso de evaluación es individual y voluntaria.

Para el presente caso se requiere la autorización de su representante legal, sea familiar o representante estatal:

Nombre: \_\_\_\_\_

Nº de Cédula: \_\_\_\_\_ Parentesco o representante estatal: \_\_\_\_\_

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 final denominado "\_\_\_\_\_"; mismo que será remitido a la autoridad correspondiente; por lo tanto tendrá un carácter público. Finalmente los datos serán archivados por un tiempo indefinido, ninguna persona sin autorización tendrá acceso a la información contenida en los informes, registros, protocolos, transcripciones ó (archivos digitales de audio), salvo instrucción de la autoridad competente.

Como muestra de mi conformidad y aceptación firmo al pie del presente.

(Ciudad), (fecha), (mes), (año)

\_\_\_\_\_  
**(Nombre del representante)**  
**Nº de Cédula**

**6.10.2 Modelo de consentimiento informado para el usuario adulto**



**REPUBLICA DE PANAMA**

**MINISTERIO PUBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**UNIDAD DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMAS  
INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT**

**UNIDAD REGIONAL DE ...**

**“CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL USUARIO  
ADULTO”**



## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL USUARIO ADULTO**

En mérito al requerimiento Fiscal, firmado por la o el Fiscal \_\_\_\_\_  
solicitando que se realice la \_\_\_\_\_,  
se solicita el consentimiento escrito y formal para la realización de \_\_\_\_\_

del usuario: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad,  
recordándose que la participación en el proceso de evaluación 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 final denominado "\_\_\_\_\_";  
mismo que será remitido a la autoridad correspondiente; por lo tanto tendrá un carácter público. Finalmente los datos serán archivados por un tiempo indefinido, ninguna persona sin autorización tendrá acceso a la información contenida en los informes, registros, protocolos, transcripciones ó (archivos digitales de audio), salvo instrucción de la autoridad competente.

Como muestra de mi conformidad y aceptación firmo al pie del presente.

(Ciudad), (fecha), (mes), (año)

\_\_\_\_\_  
**(Nombre del representante)**  
**Nº de Cédula**

### **6.11 Modelos de informes por área de la UPAVIT**

Cada una de las áreas de la UPAVIT debe manejar un solo modelo de informe, que le permita reportar las acciones realizadas durante la intervención con el usuario, que puede ser una víctima o un testigo.

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 informe legal de atención al usuario.
3. Modelo de informe legal de seguimiento a las medidas de protección.
4. Modelo de informe de Trabajo Social de atención al usuario.
5. Modelo de evaluación para determinar los niveles de riesgo en los usuarios.
6. Modelo de evaluación socio-económica
7. Modelo de informe social de niños, niñas o adolescentes
8. Modelo de informe social

**6.11.1 Modelo de informe psicológico de atención al usuario**



**REPUBLICA DE PANAMA**

**MINISTERIO PUBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**UNIDAD DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMAS  
INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT**

**UNIDAD REGIONAL DE ...**

**“INFORME PSICOLOGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO”**



**“INFORME PSICOLOGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO”**

Despacho solicitante: \_\_\_\_\_

Funcionario solicitante: \_\_\_\_\_

Nº de oficio 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: \_\_\_\_\_ Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_

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**

Datos más importantes del relato del usuario: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3. CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO**

**Características físicas:** \_\_\_\_\_

**Características psicológicas:** \_\_\_\_\_

**4. ACTITUD DEL USUARIO ANTE EL HECHO**

**5. REDES DE APOYO**

---

---

---

---

---

---

**6. SERVICIOS BRINDADOS**

---

---

---

---

---

---

**7. RECOMENDACIONES**

---

---

---

---

---

---

(Ciudad), (Fecha), (Mes), (Año)

\_\_\_\_\_  
(Nombre del profesional)  
UPAVIT – (nombre del distrito)

**6.11.2 Modelo de informe legal de atención al usuario**



**REPUBLICA DE PANAMA**

**MINISTERIO PÚBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**UNIDAD DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMAS  
INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT**

**UNIDAD REGIONAL DE ...**

**“INFORME LEGAL DE ATENCIÓN AL USUARIO”**



**“INFORME LEGAL DE ATENCIÓN AL USUARIO”**

Despacho solicitante: \_\_\_\_\_

Funcionario solicitante: \_\_\_\_\_

Nº de oficio 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: \_\_\_\_\_ Edad del agresor: \_\_\_\_\_

Parentesco o relación con el agresor: \_\_\_\_\_

**2. BREVE RELATO DEL HECHO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3. CLASIFICACION LEGAL PRELIMINAR**

---

---

---

---

---

**4. ACCIONES REALIZADAS**

---

---

---

---

---

**5. ACCION INMEDIATA A RECOMENDAR**

---

---

---

---

---

(Ciudad), (Fecha), (Mes), (Año)

\_\_\_\_\_  
(Nombre del profesional)  
UPAVIT - (nombre del distrito)

**6.11.3 Modelo de informe legal de seguimiento a las medidas de protección**



**REPUBLICA DE PANAMA**

**MINISTERIO PUBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**UNIDAD DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMAS  
INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT**

**UNIDAD REGIONAL DE ...**

**“INFORME LEGAL DE SEGUIMIENTO A LAS MEDIDAS DE  
PROTECCION**



**“INFORME LEGAL DE SEGUIMIENTO A LAS MEDIDAS DE  
PROTECCION**

Despacho solicitante: \_\_\_\_\_

Funcionario solicitante: \_\_\_\_\_

Nº de oficio 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: \_\_\_\_\_

Tipo de usuario (víctima o testigo): \_\_\_\_\_

Nombre del usuario: \_\_\_\_\_

**1. TIPO DE MEDIDAS DE PROTECCION**

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS DE PROTECCION**

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. ACCIONES REALIZADAS**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. ACCION INMEDIATA A RECOMENDAR**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(Ciudad), (Fecha), (Mes), (Año)

\_\_\_\_\_  
(Nombre del profesional)  
UPAVIT - (nombre del distrito)

**6.11.4 Modelo de informe de Trabajo Social de atención al usuario**



**REPUBLICA DE PANAMA**

**MINISTERIO PÚBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**UNIDAD DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMAS  
INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT**

**UNIDAD REGIONAL DE ...**

**“INFORME DE TRABAJO SOCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO”**



## **INFORME DE TRABAJO SOCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO**

Despacho solicitante: \_\_\_\_\_

Funcionario solicitante: \_\_\_\_\_

Nº de oficio 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: \_\_\_\_\_ Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_

Nombre del presunto agresor: \_\_\_\_\_

Edad del agresor: \_\_\_\_\_ Residencia del agresor: \_\_\_\_\_

Parentesco o relación con el agresor: \_\_\_\_\_

### **2. BREVE RELATO DEL CASO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. OBSERVACION**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. ATENCION BRINDADA**

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. RECOMENDACIONES**

---

---

---

(Ciudad), (Fecha), (Mes), (Año)

\_\_\_\_\_  
(Nombre del profesional)  
UPAVIT - (nombre del distrito)

**6.11.5 Modelo de evaluación para determinar los niveles de riesgo en los usuarios**



**REPUBLICA DE PANAMA**

**MINISTERIO PÚBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**UNIDAD DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMAS  
INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT**

**UNIDAD REGIONAL DE ...**

**“EVALUACION PARA DETERMINAR LOS NIVELES DE RIESGO  
EN LOS USUARIOS”**



**EVALUACION PARA DETERMINAR LOS NIVELES DE RIESGO**  
**EN LOS USUARIOS**

Despacho solicitante: \_\_\_\_\_

Funcionario solicitante: \_\_\_\_\_

Nº de oficio 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: \_\_\_\_\_ Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_

Nombre del presunto agresor: \_\_\_\_\_

Edad del agresor: \_\_\_\_\_ Residencia del agresor: \_\_\_\_\_

**2. CRITERIOS A EVALUAR**

**A) SITUACION PERSONAL**

Embarazada: \_\_\_\_\_ Parto reciente: \_\_\_\_\_ Con hijos menos: \_\_\_\_\_

Hijos con problemas de salud: \_\_\_\_\_

Daño físico producto del hecho: \_\_\_\_\_

**B) REDES DE APOYO FAMILIAR**

Amigos: \_\_\_\_\_ Familiares: \_\_\_\_\_ Vecinos: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_ Ninguno: \_\_\_\_\_

**C) RELACION CON EL PRESUNTO AGRESOR**

Pareja: \_\_\_\_\_ Familiar: \_\_\_\_\_

Conocido: \_\_\_\_\_ Desconocido: \_\_\_\_\_

Otro: \_\_\_\_\_

**D) SEGURIDAD DE LA VIVIENDA Y EL ENTORNO**

Nivel mínimo de seguridad: \_\_\_\_\_

No cuenta con seguridad: \_\_\_\_\_

Localizada en área de difícil acceso: \_\_\_\_\_

Localizada en área urbana de riesgo: \_\_\_\_\_

Localizada en área urbana pero distante de otras viviendas: \_\_\_\_\_

**E) SITUACION ECONOMICA**

Escasos recursos económicos: \_\_\_\_\_ Pobreza extrema: \_\_\_\_\_

Otra: \_\_\_\_\_

**3. IMPRESIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJO SOCIAL**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**6.11.6 Modelo de evaluación socio-económica**



**REPUBLICA DE PANAMA**

**MINISTERIO PUBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**UNIDAD DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMAS  
INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT**

**UNIDAD REGIONAL DE ...**

**“EVALUACION SOCIO-ECONOMICA”**



## EVALUACION SOCIO-ECONOMICA

Despacho solicitante: \_\_\_\_\_

Funcionario solicitante: \_\_\_\_\_

Nº de oficio 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: \_\_\_\_\_ Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_

### 2. CARACTERISTICAS DE LA FAMILIA DEL USUARIO

**A) ¿Cuántas personas viven en el hogar?**

De 1 a 3  De 4 a 6  De 7 a 9

De 10 a 12  Más de 13

**B) ¿Cuál es el parentesco de la familia en el hogar?**

Pareja e hijos  Padres, hijos, yernos (as) y nietos (as)

Padres, hijos, nietos, yernos y otros parientes  Otra

---



---



---



---

**C) ¿Cómo es la comunicación de la familia en el hogar?**

Abierta  Difusa  Cerrada

**D) ¿Cómo es la relación de la familia en el hogar?**

Excelente  Buena  Inadecuada  hay relación

**3. CARACTERISTICAS ECONOMICAS DEL USUARIO**

**A) ¿Cuáles son las actividades económicas a las que se dedica la familia?**

Administradora del hogar  Agricultor  Jornalero   
Cría de aves  Albañil  Ganadería  Comerciante   
Funcionario público  Empleado de empresa  Empresario   
Estudiante  Jubilado/Pensionado  Otro

**B) ¿Cuál es su ingreso promedio mensual familiar?**

Menos de B./ 50.00  De B./ 51.00 a 100.00   
De B./ 101.00 a 150.00  De B./ 151.00 a 200.00   
De B./ 201.00 a 250.00  De B./ 251.00 a 300.00   
De B./ 301.00 a 350.00  De B./ 351.00 a 400.00   
De B./ 401.00 a 450.00  Más de B./ 500.00

**C) ¿Cuántos miembros que viven en el hogar devengan un salario?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**D) ¿Recibe usted algún tipo de ayuda económica?**

Sí  No

**E) ¿De quién recibe la ayuda económica?**

Pariente  Vecino  Autoridades  Instituciones

---



---

**F) ¿Cuáles son los egresos de la familia en el hogar?**

**i) Gasto promedio familiar mensual:** \_\_\_\_\_

Alimentación: \_\_\_\_\_ Luz: \_\_\_\_\_ Agua: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Alquiler: \_\_\_\_\_ Vestuario: \_\_\_\_\_

Transporte: \_\_\_\_\_ Mueblería: \_\_\_\_\_ Salud: \_\_\_\_\_

**ii) Compromisos financieros**

Pensión alimenticia: \_\_\_\_\_ Hipoteca: \_\_\_\_\_

Préstamos por agiotistas: \_\_\_\_\_ Préstamos bancarios: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

**4. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA DEL USUARIO****A) ¿Cuál es el material de construcción de la vivienda?**

De bloques con techo de metal  De bloques con tejas (artesanales)

De bloques con techo de penca o paja  Madera con techo metal

Madera con techo de pencas  Madera con tejas artesanales

De barro con techo de metal  De barro con tejas artesanales

De barro con techo de penca o paja  Otro

**B) ¿Cuál es el tipo de piso de la vivienda?**

Cemento llaneado  Tierra  Baldosas/Mosaicos

Otro: \_\_\_\_\_

**C) ¿Cuál es el estado de la vivienda?**

En mal estado  En estado regular  En buen estado

**D) ¿Cuál es la tenencia de la vivienda?**

Propia  Familiar  Alquilada  Cediada

Otro: \_\_\_\_\_

**E) ¿De dónde obtiene el agua para el consumo de la familia?**

Acueducto de turbina  Acueducto rural

Pozo brocal  Ojo de agua  Río o quebrada

Otro: \_\_\_\_\_

**F) ¿Qué utiliza para alumbrarse en casa?**

Linterna  Guaricha  Velas  Lámpara

Fluido eléctrico  Otro: \_\_\_\_\_

**G) ¿Qué tipo de servicio utiliza?**

Sanitario  Letrina  Ninguno

**H) ¿Con qué cocinan en su casa?**

Leña  Gas  Electricidad

**5. CARACTERISTICAS DE SALUD DEL USUARIO****A) ¿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: \_\_\_\_\_

**6. CARACTERISTICAS DEL ENTORNO SOCIAL DEL USUARIO**

A) ¿Cuál es el tipo de área donde reside la familia?

Urbana  Rural  De difícil acceso

B) ¿Cuáles son los principales problemas que tiene la comunidad donde reside la familia?

Desempleo  Carretera  Medios de transporte

Provisión de agua potable  Provisión de fluido eléctrico

Seguridad  Otro: \_\_\_\_\_

**7. IMPRESIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJO SOCIAL**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**8. RECOMENDACIONES DEL CASO**

Se hace necesaria la asistencia social con:

Alimentación  Transporte  Otro: \_\_\_\_\_

**DESGLOSE PARA EL APOYO ECONOMICO PARA GASTOS DE TRANSPORTE**

Lugar de origen	Lugar de destino	Valor B/.

(Ciudad), (Fecha), (Mes), (Año)

---

(Nombre del profesional)  
UPAVIT - (nombre del distrito)

**6.11.7 Modelo de informe social de niños, niñas o adolescentes**



**REPUBLICA DE PANAMA**

**MINISTERIO PÚBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**UNIDAD DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMAS  
INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT**

**UNIDAD REGIONAL DE ...**

**“INFORME SOCIAL DE NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE”**



**INFORME SOCIAL DE NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE**

Despacho solicitante: \_\_\_\_\_

Funcionario solicitante: \_\_\_\_\_

Nº de oficio 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 DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS****A) Datos general de la usuario**

Tipo de usuario (víctima o testigo): \_\_\_\_\_

Nombre del usuario: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Nº de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Residencia actual: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

**B) Datos general del menor**

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:** \_\_\_\_\_

**2. SITUACION SOCIO FAMILIAR**

**A) Historia familiar**

---

---

---

---

---

**B) Situación familiar actual**

---

---

---

---

---

**3. SITUACION ECONOMICA**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

INGRESOS MENSUAL	EGRESOS MENSUAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Salarios (Brutos)</li>   <li><b>Deducciones obligatorias:</b></li> <li>» Seguro social</li> <li>» Seguro educativo</li> <li>» Impuesto sobre la renta</li> <li>» Becas</li> <li>» Pensiones</li> <li>» Otros aportes (Detallar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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>
<b>TOTAL INGRESOS:</b>	<b>TOTAL EGRESOS:</b>

**4. SITUACION ESCOLAR**

---

---

---

---

**5. SITUACION DE SALUD**

---

---

---

---

**6. CONDICIONES DE LA VIVIENDA**

---

---

---

---

**7. SITUACION Y CARACTERISTICA DEL MEDIO AMBIENTE**

---

---

---

---

**8. INFORMACION DE ENTREVISTAS A COLATERALES**

---

---

---

---

---

---

**9. OBSERVACIONES**

---

---

---

---

**10. RECOMENDACIONES**

---

---

---

---

**11. ACCIONES REALIZADAS**

---

---

---

---

(Ciudad), (Fecha), (Mes), (Año)

\_\_\_\_\_  
(Nombre del profesional)  
UPAVIT - (nombre del distrito)

**6.11.8 Modelo de informe social**



**REPUBLICA DE PANAMA**

**MINISTERIO PUBLICO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**UNIDAD DE PROTECCION A VICTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMAS  
INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL – UPAVIT**

**UNIDAD REGIONAL DE ...**

**“INFORME SOCIAL”**



## INFORME SOCIAL

Despacho solicitante: \_\_\_\_\_

Funcionario solicitante: \_\_\_\_\_

Nº de oficio 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 DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

#### A) Datos general de la usuario

Tipo de usuario (víctima o testigo): \_\_\_\_\_

Nombre del usuario: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Nº de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Residencia actual: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Grado de escolaridad: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

#### B) Datos general del conyugé

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:** \_\_\_\_\_

**2. SITUACION SOCIO FAMILIAR**

**A) Historia familiar**

---

---

---

---

---

**B) Situación familiar actual**

---

---

---

---

---

**3. SITUACION SOCIO ECONOMICA**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

INGRESOS MENSUAL	EGRESOS MENSUAL
<p>» Salarios (Brutos)</p> <p><b>Deducciones obligatorias:</b></p> <p>» Seguro social</p> <p>» Seguro educativo</p> <p>» Impuesto sobre la renta</p> <p>» Becas</p> <p>» Pensiones</p> <p>» Otros aportes (Detallar)</p>	<p>» Alimentación</p> <p>» Salud</p> <p>» Vivienda</p> <p>» Agua</p> <p>» Luz</p> <p>» Teléfonos</p> <p>» Cable</p> <p>» Transporte</p> <p>» Educación</p> <p>» Transporte colegial</p> <p>» Préstamos</p> <p>» Tarjetas de crédito</p> <p>» Otros créditos</p> <p>» Combustible</p> <p>» Servicio doméstico</p> <p>» Pensión alimenticia</p> <p>» Recreación</p> <p>» Ahorros</p> <p>» Otros gastos (Detallar)</p>
<p><b>TOTAL INGRESOS:</b></p>	<p><b>TOTAL EGRESOS:</b></p>
<p> </p>	<p> </p>

**4. SITUACION ESCOLAR**

---

---

---

---

**5. SITUACION DE SALUD**

---

---

---

---

**6. CONDICIONES DE LA VIVIENDA**

---

---

---

---

**7. SITUACION Y CARACTERISTICA DEL MEDIO AMBIENTE**

---

---

---

---

**8. INFORMACION DE ENTREVISTAS A COLATERALES**

---

---

---

---

---

---

**9. OBSERVACIONES**

---

---

---

---

**10. RECOMENDACIONES**

---

---

---

---

**11. ACCIONES REALIZADAS**

---

---

---

---

(Ciudad), (Fecha), (Mes), (Año)

\_\_\_\_\_  
(Nombre del profesional)  
UPAVIT - (nombre del distrito)

## **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 3<sup>o</sup> 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”.

### **7.1 Plantilla de reporte estadístico**

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>23</sup>	Fecha <sup>24</sup>	Solicitud realizada por			
		Despacho solicitante	Funcionario solicitante	Nº de oficio del fiscal	Nº de noticia criminal / Nº de denuncia <sup>25</sup>

Datos del usuario (víctima y/o testigos)											
Víctima y/o testigo	Nombre	Fecha de nacimiento	Rango <sup>26</sup>	Sexo	Nacionalidad	Condición / Estatus migratorio (Solo extranjeros)	Estado civil	Lugar de residencia		Nº de Cédula y/o pasaporte	Datos de contacto (teléfono / email) <sup>27</sup>
								Distrito	Corregimiento		

<sup>23</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>24</sup> Se debe tener un registro por día, por lo que el dato de fecha de atención es fundamental.

<sup>25</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>26</sup> El Rango incluye 4 grupos niños y niñas (0 a 12 años), adolescentes (12 a 18 años), adultos (18 a 60 años) personal de la 3ª edad (60 años en adelante).

<sup>27</sup> Dato importante para poder realizar algún tipo de seguimiento

Datos del supuesto agresor						
Nombre	Alias <sup>28</sup>	Edad	Sexo	Lugar de residencia		Parentesco o relación con el usuario (víctima y/o testigo)
				Distrito	Corregimiento	

Datos del delito				
Delito específico <sup>29</sup>	Fecha del hecho	Hora del hecho	Lugar del hecho	
			Distrito	Corregimiento

Proceso penal en el que se da la atención					
Sistema Penal Inquisitivo			Sistema Penal Acusatorio		
Fase del proceso	Área de trabajo que se solicita <sup>30</sup>	Servicio que se solicita <sup>31</sup>	Fase del proceso	Área de trabajo que se solicita	Servicio que se solicita

<sup>28</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.

<sup>29</sup> Se debe evitar por el grupo de delito genérico, por ejemplo delito sexual, se debe anotar el delito específico, por ejemplo violación.

<sup>30</sup> Aquí se anotarán las áreas de trabajo de la UPAVIT (Legal, Psicología y/o Trabajo Social)

<sup>31</sup> En cuanto al servicio que se solicita, se deberá atender a las funciones de este protocolo.

Revisión y validación del documento.

El documento fue revisado y validado en el “1º Encuentro nacional de la SEPROVIT” que se desarrolló en la Ciudad del Saber – Panamá, entre el 19 y el 21 de junio de 2014.

Por el Ministerio Público participaron:

1. Flor Polo – Psicóloga UPAVIT Panamá
2. Italina Arauz – Psicóloga UPAVIT Panamá
3. Anita Prado – Trabajadora Social UPAVIT Panamá
4. Yamilka Troncoso – Psicóloga UPAVIT San Miguelito
5. Teresa Batista – Coordinadora UPAVIT Herrera
6. Yaritza Zarzavilla – Psicóloga UPAVIT Herrera
7. Yolanis Osorio – Trabajadora Social UPAVIT Herrera
8. Rubén Bustamante – Psicólogo UPAVIT Los Santos
9. Yulisa Sánchez – Trabajadora Social UPAVIT Los Santos
10. Francisca Quintero – Abogada UPAVIT Los Santos
11. Itzel de Brennan – Coordinadora UPAVIT Coclé
12. Victoria Moreno – Psicóloga UPAVIT Coclé
13. Rosemery Ramos – Trabajadora Social UPAVIT Coclé
14. Edward Chanis – Abogado UPAVIT Coclé
15. Itzel Navarro – Psicóloga UPAVIT Veraguas
16. Melissa Vásquez – Trabajadora Social UPAVIT Veraguas
17. Inés Tatiana Dueñas – Abogada UPAVIT Veraguas
18. Giovanni Jolly – Psicólogo UPAVIT Bocas del Toro
19. Ruby Peynetsa – Psicóloga UPAVIT Colón
20. Nadiuska Ortiz – Coordinadora UPAVIT Colón

Por el UNODC ROPAN participaron:

1. Walter A. Vizcarra Loaiza – Coordinador del Proyecto PANT37
2. Jorge Vargas Mediavilla – Asistente del Proyecto PANT37