

—Unidad de atención a víctimas de siniestros de tránsito

Protocolo de actuación

—Unidad de atención a víctimas de siniestros de tránsito

Protocolo de actuación

Título:

Unidad de atención a víctimas de siniestros de tránsito. Protocolo de actuación

Editores:

CAF

FICVI

Fundación MAPFRE

Autor:

Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial - FICVI

Somos miembros de:

Global Alliance for Road Safety

Comité de Cooperación del Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial (OISEVI)

Latin NCAP

United Nation Road Safety Collaboration (UNRSC)

Adherimos a:

Década de Acción por la Seguridad Vial

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Equipo de trabajo:

FICVI

Jeanne Picard Mahaut

Rosa Gallego Galeano

Ángela Jiménez Quirós

Fundación MAPFRE

Ángela Sordo

Jesús Monclús

CAF

Hilda María Gómez

Milnael Gómez

Diseño gráfico: Estudio Bilder / Buenos Aires

Maquetación y producción editorial: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.

Depósito legal: M-5320-2018

ISBN: 978-84-9844-680-7

Los contenidos de este estudio se pueden utilizar indicando su fuente del siguiente modo: "Unidad de atención a víctimas de siniestros de tránsito. Protocolo de actuación". © CAF-banco de desarrollo de América Latina, Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI) y Fundación MAPFRE, 2018

Fecha de publicación: febrero de 2018

© CAF, Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas contra la Violencia Vial (FICVI), Fundación MAPFRE, 2018.

Prólogo

La Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI), conocedora de las múltiples tragedias, personales y familiares, que se suman día tras día en los países que la conforman, ha contribuido a la implementación de los objetivos propuestos por el Pilar 5 de la Década de Acción para la Seguridad Vial¹, elaborando, desde el año 2015, una serie de recursos, con la colaboración de CAF-banco de desarrollo de América Latina² y de Fundación MAPFRE³, cuyo objetivo ha sido la visualización de la situación de indefensión en la que se encuentran las víctimas de los siniestros viales en Iberoamérica.

Entre los mismos, destacamos la *Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito*⁴ y *Unidad de atención integral a víctimas de tránsito. Manual de formación*⁵.

El primero indicaba, en sus conclusiones, la necesidad de promover en la región de Iberoamérica la creación de *Unidades de Atención Integral a Víctimas de Siniestros de Tránsito (UAVT)*, para ofrecer apoyo e información a las víctimas y familiares una vez ocurrido el siniestro de tránsito.

El segundo, tiene como objetivo, *brindar a las autoridades públicas una metodología de trabajo a la cual recurrir en el momento de capacitar a los profesionales y actores implicados en siniestros viales, que han de operar directa e indirectamente en el desarrollo de las UAVT.*

En forma paralela, uno de nuestros focos de trabajo ha sido y es lograr con las autoridades de los gobiernos de la región los acuerdos necesarios para la promoción, aprobación, implantación y puesta en marcha de las UAVT. Por tal, y como una nueva contribución a esta batería de recursos, presentamos este *Unidad de atención integral a víctimas de tránsito. Protocolo de actuación.*

Se presentan las diferentes etapas para establecer el cómo y dónde crear las UAVT, siguiendo un protocolo de actuación adecuado, basado en las experiencias vividas por las víctimas, para que la atención que se preste sea la más adecuada a las diversas circunstancias de las familias afectadas.

Su contenido responde a los objetivos planteados para ser utilizado por los funcionarios tomadores de decisión, las organizaciones no gubernamentales y los grupos comunitarios que trabajan en conjunto para mejorar la asistencia a las víctimas de los siniestros viales en sus comunidades.

1. http://www.who.int/roadsafety/decade_of_action/es/

2. <https://www.caf.com/>

3. https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/

4. http://contralaviolenciavial.org/uploads/Guia_iberamericana_de_Assoc_victimas_viales__FICVI.PDF

5. <http://contralaviolenciavial.org/>

Creemos que la ayuda a las víctimas permitirá, asimismo, crear una conciencia ciudadana para lograr prevenir los siniestros de tránsito y construir entre todos la cultura de seguridad vial que priorice la protección de la *vida*.

Con la implantación de las UAVT, lograremos avanzar en la protección de los derechos de las víctimas, su adecuada contención psicológica y minimizar la victimización secundaria.

Contenidos

Introducción	
Derecho de las víctimas	7
1 Estructura	
Visión y misión	9
Objetivo	10
Líneas de asistencia	10
Población objetivo	11
2 Dónde y cómo establecer las UAVT	13
Dónde establecer la UAVT	14
Cómo establecer la UAVT	16
3 Protocolo de actuaciones	
Atención primaria	19
Atención secundaria	20
Conclusión	29
Anexo 1: Oficinas de atención a víctimas en Iberoamérica	31
Anexo 2: Oficinas de atención a víctimas en Europa	43
Anexo 3: Comunicación de la “mala noticia”	45
Anexo 4: Glosario de términos jurídicos	47
Bibliografía	49

Introducción

Las víctimas de los siniestros de tránsito y sus familiares reclaman en todo momento sensibilidad, apoyo emocional y conocimiento hacia su problema con buenas prácticas. Necesitan una atención psicosocial y la orientación jurídica gratuita que, a nuestro entender, toda víctima debe recibir por parte del Estado solo por el hecho de ser persona y ciudadano de su país.

Las *Unidades de Atención Integral a Víctimas de Siniestros de Tránsito (UAVT)* deben ser las oficinas donde acudan los afectados después de sufrir un siniestro vial y donde se centralice toda la información a las víctimas y/o a sus familiares más directos, y dentro del ámbito de sus competencias, brindar atención a todas las víctimas y/o afectados por siniestros de tránsito.

Con su creación, buscamos que el Estado dé una respuesta concreta más allá de una emergencia sanitaria inicial y/o catástrofe, porque solo reconociendo que existe la problemática a nivel particular y personal de cada afectado, podremos avanzar para buscar soluciones y dar las respuestas adecuadas.

La atención que preste el personal gestor se deberá centrar en acompañar, ofrecer apoyo e informar de los trámites a seguir, dar una orientación general para el ejercicio de los derechos e incluso asesorar para prestar declaración en un juicio o para superar una sentencia desfavorable, sin olvidar la atención psicológica, valorando si se considera necesaria la posibilidad de asistir a terapias individuales y/o de grupo que proporcione a las víctimas habilidades para superar las experiencias traumáticas y el duelo.

Derecho de las víctimas

De todos es sabido que la labor de la justicia es fundamental no solo para reducir la delincuencia vial y los siniestros de tránsito a corto y medio plazo, sino también para modificar actitudes respecto de la conducta criminal o imprudente, lo que a largo plazo puede dar resultados positivos y duraderos.

La *Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas* (Argentina, abril de 2012) así lo expresa en sus artículos:

4.1. Derecho a la información

La víctima debe ser informada de manera comprensible sobre sus derechos y de las actividades que debe realizar para ejercerlos a lo largo del proceso judicial, de modo que cuente con la información necesaria para la toma de las decisiones garantizando el efectivo acceso a la justicia.

Artículo 7. Derecho a la asistencia y acceso a los servicios de apoyo a víctimas

El sistema de Administración de Justicia debe garantizar que las víctimas tengan acceso a servicios de apoyo que les informen y asesoren, de manera gratuita, ofreciendo contención emocional, psicológica y social. El acceso a estos servicios deberá ser desde el inicio del proceso judicial y durante todas las etapas del mismo.

Artículo 10. Derecho a la asociación

El sistema de Administración de Justicia reconoce la facultad de las víctimas para asociarse en defensa de sus derechos y formar grupos, asociaciones u organizaciones con el objetivo de auxiliar y apoyar a todas las víctimas de violencia en los procesos judiciales.

Consideramos indispensable el reconocimiento, protección y apoyo a la víctima no solo en los aspectos materiales y a la reparación económica, sino que también se extiende en su dimensión moral. Para ello, es fundamental ofrecer a la víctima las máximas facilidades para el ejercicio y tutela de sus derechos, procurando evitar trámites innecesarios que supongan una segunda victimización; proporcionar una información y orientación eficaz de los derechos y servicios que le corresponden y la derivación por la autoridad competente.

En este contexto, FICVI ha elaborado esta *Unidad de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito. Protocolo de actuación*, con el objetivo de colaborar en la instrumentación de una *atención integral a todas las víctimas de tránsito*, especialmente a las familias más desfavorecidas, contemplando tres líneas de asistencia:

1. Atención social.
2. Asistencia psicológica.
3. Asistencia jurídica.

De forma complementaria y considerando los múltiples factores que intervienen en los siniestros de tránsito a todos los niveles, psicológicos, judiciales y sociales, es importante impulsar la creación de *fiscalías especializadas en delitos contra la seguridad vial*⁶, con el fin de armonizar los criterios de actuación para una efectiva respuesta a los ilícitos penales contra la seguridad vial, que garantice la unidad de criterios y respuesta en esta materia.

6. https://www.fiscal.es/fiscal/publico/ciudadano/fiscal_especialista/seguridad_vial/!ut/p/a0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAFGjzOI9HT0cDT2DDbzcFSczDBzdPYOdTD08jE38DfQLsh0VAW6Mj_cl/#

Estructura

1

Las UAVT deben constituirse o integrarse en una red que trabaje en estrecha coordinación con los ministerios públicos: Justicia, Salud, Interior, Derechos Humanos (otros); Defensoría del Pueblo, Organizaciones de la Sociedad Civil. Para implementarlas, se debe garantizar los recursos financieros para la selección de profesionales capaces y sensibilizados para prestar atención personalizada, apoyo a las víctimas y sus familiares, en cada una de sus consultas y, en especial, antes, durante y después del proceso judicial —si lo hubiera—.

Las UAVT deben disponer de una estructura con fortaleza técnica y carácter social que facilite a las personas el acceso a los servicios, que tenga de inmediato información en su proceso y preste atención a la víctima dentro de las áreas social, jurídica y psicológica.

Visión y misión

Visión: ser una red de ámbito nacional⁷, que atiende, asiste, contiene y acompaña a las víctimas de la violencia vial y sus familiares.

Misión: liderar las acciones del Estado y la sociedad para atender, asistir, contener y acompañar a las víctimas de la violencia vial y sus familiares.

⁷ Según sea el caso, la red que se establezca puede tener alcance local sin llegar a ser una red de tipo nacional.


Objetivo

General

Configurar y coordinar una red integral de ámbito nacional de información y atención a las víctimas de siniestros viales y sus familiares, a través de las cuales se facilite el acceso de estos a los recursos existentes, se vele por sus derechos y se promueva la participación de las instituciones y las Administraciones locales y nacionales.

Específicos

1. Ofrecer a las víctimas de siniestros viales y sus familiares toda la información y acompañamiento necesarios en cada caso a través de una atención profesional, personalizada y cercana.
2. Desarrollar todas aquellas acciones encaminadas a la concienciación y difusión de las UAVT entre todos los profesionales directamente implicados en la atención a las víctimas de siniestros viales: Poder Judicial: fiscales, jueces, magistrados; Ministerio de Salud: personal sanitario médico y no médico; personal sanitario médico de urgencias y psicólogos forenses; cuerpos de policía; colegios de abogados y de psicólogos; personal de los servicios sociales comunitarios y especializados; protección civil, entre otros.
3. Dar a conocer las UAVT para concientizar a la población en general y ofrecer el servicio de información integral.
4. Trabajar con los medios de comunicación para respetar la dignidad de las víctimas, así como la protección de la imagen.



Para conseguir los objetivos señalados se debe establecer un protocolo de actuación que implica de manera activa a la víctima/familiares en su propio proceso de normalización, facilitándole todos los recursos disponibles para que sea ella la protagonista del mismo.

Líneas de asistencia

1. *Asistencia psicológica*: tiene por objetivo proteger a la víctima y a su grupo familiar en situaciones de crisis. Para ello, ofrece asistencia durante el transcurso de duelo y del proceso judicial. Genera pautas y recursos que permitan a las víctimas y sus familiares enfrentarse a las nuevas circunstancias en las que se encuentran y recomienda e implementa tratamientos en los casos en los que sea necesario. Además, en los casos que proceda, deriva el mismo a la institución que corresponda y realiza un seguimiento del tratamiento.

2. *Asistencia jurídica*: se encarga de dar a conocer a la víctima/familiares sus derechos de forma sencilla y accesible. Informa sobre los procedimientos que se deben seguir; orienta sobre la forma de reclamar la reparación del daño y tramita de forma personalizada cada proceso. Además, realiza un seguimiento del procedimiento judicial y ofrece la posibilidad del acompañamiento en juicios y la articulación de apoyo judicial gratuito.
3. *Atención social*: se realiza con la persona afectada y/o familiar. En este caso, la asistencia consiste en trabajar para analizar la necesidad y encontrar posibles soluciones a los problemas sociales ocasionados por el hecho. De esta orientación inicial se valoran las necesidades de orientación jurídica y/o psicológica de las víctimas/familiares. El objetivo es siempre favorecer la reorganización de la víctima/familiar y su entorno frente al daño sufrido (discapacidades, lesiones, con el fallecimiento del principal aporte económico del hogar, etc.), además de gestionar el acceso a los recursos disponibles, tanto estatales como no gubernamentales.

Población objetivo

Todas las personas que han sufrido un siniestro de tránsito y como consecuencia del mismo han resultado personas fallecidas y/o gravemente heridas.

La asistencia debe darse a las víctimas del siniestro y/o a sus familiares.

Dónde y cómo establecer las UAVT

2

Dependiendo de las estructuras existentes, las UAVT se pueden implantar como un servicio independiente o integrándose en servicios que atienden a otro tipo de víctimas.

A modo de ejemplo, existen en varios países de Iberoamérica diferentes instituciones⁸ de atención a víctimas de delito; tal es el caso de Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, México y Venezuela, aunque ninguna de ellas contempla específicamente la ayuda individual a las víctimas de tránsito.

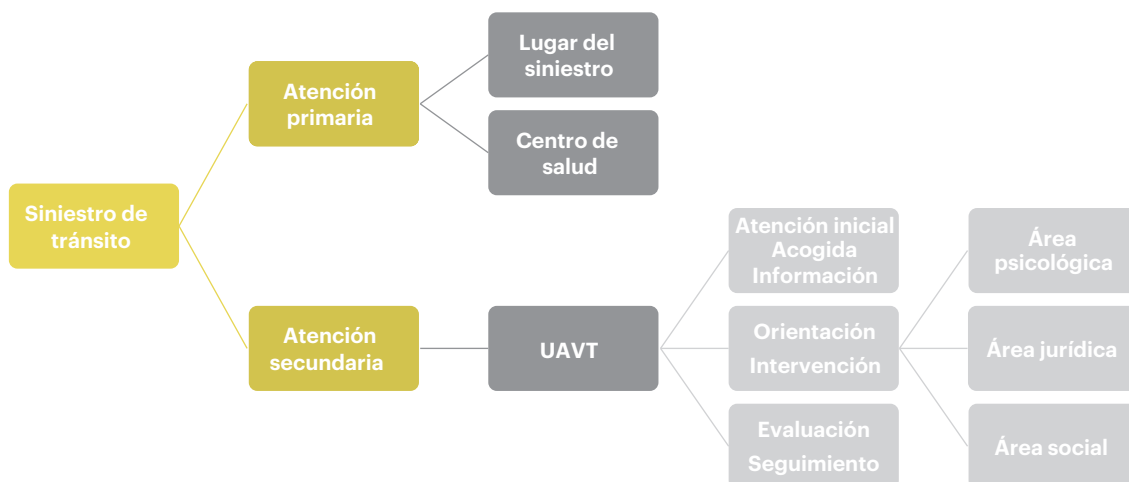
Se debe establecer un único espacio donde realizar todo el servicio de orientación y atención, para evitar que las víctimas visiten diferentes sitios repitiendo sus necesidades.

En cualquiera de estas opciones, es indispensable establecer progresivamente *un trabajo en red en todas las provincias/estados*, a fin de llegar a todo el territorio nacional, en estrecha coordinación con todas las organizaciones implicadas directa e indirectamente en los siniestros viales.

8. Ver Anexo 1.

Asimismo, es indispensable trabajar en coordinación con las asociaciones de víctimas de tránsito que demuestren una buena preparación para atender y resolver las demandas de los afectados y permitir a las estructuras del Estado interactuar entre sí.

GRÁFICO 1. FLUJOGRAMA DE ETAPAS Y ACTIVIDADES



Elaboración propia. FICVI.

El programa de implementación y puesta en marcha de las UAVT, deberá ir acompañado obligatoriamente de:

1. Compromiso político para su establecimiento y puesta en marcha.
2. Dotación de recursos humanos, financieros y materiales.
3. Protocolo de actuación e instrumentos de información de derechos y difusión sobre el servicio propuesto por las UAVT.
4. Plan de formación específica y permanente a los profesionales encargados de interactuar e intervenir en la respuesta integral.
5. Protocolo de seguimiento y evaluación de las actuaciones.

Dónde establecer la UAVT

Servicio integrado en las oficinas de atención a víctimas ya existentes

Todas las víctimas de hechos violentos tienen en común lo inesperado del acto, por lo que insistimos en lo conveniente de integrarse en la Administración ya existente y establecer alianzas con las instituciones, porque tienen también los mismos objetivos: tratar de aliviar el sufrimiento de las familias que viven un hecho violento e inesperado. Asimismo, permite reducir exponencialmente el mantenimiento y financiamiento de las UAVT.

- Considerando que ya se dispone de una estructura adecuada, solo será necesario adaptar la formación de los profesionales, elaborar un protocolo específico para los casos de tránsito y un folleto informativo para poder entregar a los consultantes.
- Disponer de los recursos necesarios (humanos y financieros) para un buen funcionamiento.

Servicio independiente de nueva creación

Una vez establecido el programa, al frente de las UAVT debe estar un coordinador con formación profesional acorde a la temática, que interactúe, facilite y coordine con las diferentes instituciones implicadas; junto a él, un grupo de profesionales que han recibido una formación específica: trabajadores sociales, psicólogo/as, profesionales del derecho y personal administrativo.

Se recomienda que sea ubicado preferentemente en forma descentralizada —geográficamente hablando— en un lugar céntrico y de fácil acceso. El mismo debe ser un lugar acogedor donde la persona afectada pueda sentirse cómoda.

Siendo de nueva creación, se debe disponer de recursos financieros adecuados también a su mantenimiento.

Formas de contacto

Para poder ofrecer una asistencia integral, es necesario que las víctimas o sus familiares cuenten con:

1. Contacto presencial: lugares físicos (oficinas) a los que acudir.
2. Contacto telefónico: número único nacional de contacto.

Las oficinas físicas deben estar distribuidas a lo largo y ancho del país para que el acceso sea general y democrático, accediendo de este modo al “contacto” con profesionales especializados.

En aquellos países que cuenten con oficinas de asistencia a víctimas (diferentes a las viales) y opten por integrar a las víctimas viales y sus familiares en este servicio, la posibilidad de establecer un contacto personalizado no debiera ser un obstáculo, entendiendo que los espacios destinados a este fin ya existen.

Sin embargo, en aquellos casos en que se opte por “crear” una unidad de atención a víctimas de tránsito, tanto la generación de un espacio físico, como la descentralización a nivel nacional, pueden suponer un obstáculo a nivel de recursos tanto humanos como financieros.

- En este caso, sugerimos que, para iniciar el trabajo de la UAVT, se disponga de un número único gratuito nacional de contacto, lo cual permite de forma centralizada atender las consultas a nivel local, provincial/estatal y nacional.
- Consideramos que el establecimiento de las UAVT puede desarrollarse siguiendo un plan establecido por etapas, según los recursos disponibles.

Difusión e información

Es indispensable disponer de una información escrita y *on line* que oriente de manera transparente y rigurosa a todos los afectados, para que conozcan sus derechos y sepan dónde acudir y cómo actuar. Resulta fundamental una buena difusión de la información disponible.

La página web y las redes sociales se consideran necesarias y de gran utilidad, pero la proximidad sigue siendo un factor humano indispensable.

Un número de teléfono gratuito también es de suma importancia para obtener una primera información sobre todo en las provincias y lugares más apartados.

Las UAVT deben ser un lugar de referencia nacional para la atención a las víctimas de siniestros viales. Una buena información favorece la concienciación y la prevención.

Medios de comunicación

La labor de los medios de comunicación es fundamental para informar. Si bien su papel es socialmente importante, deben de contemplar un código deontológico que respete la dignidad de las víctimas y la protección de la imagen.

Es importante destacar que, muchas veces, los familiares y amigos de las víctimas reciben la información del hecho a través de los noticieros (TV y/o radio); por tal razón, es importante que al realizar su labor, los medios tengan en cuenta y respeten estas pautas:

- Se debe establecer un perímetro de seguridad alrededor del lugar del accidente, bajo la autoridad policial, para impedir a la prensa tomar fotos de las víctimas.
- Es conveniente no comunicar la identidad de las víctimas a la prensa.
- Se debe velar por el respeto al cumplimiento de los artículos de la ley y de la ética profesional: ningún periodista en los hospitales.

Cómo establecer la UAVT

Funciones de la unidad de atención a víctimas de tránsito

Las funciones de las UAVT están dirigidas a disminuir el impacto del siniestro de tránsito, promoviendo la interacción entre la víctima y los sistemas de respuestas que posee el Estado, manteniendo la participación activa de la víctima en el proceso buscando respuesta desde una base preventiva y restauradora.

Generales

- Promover y velar por los derechos de las víctimas de los siniestros viales, realizando las actuaciones necesarias para ofrecer la asistencia integral, tanto a ellas como a su entorno familiar y social.
- Velar para que las víctimas reciban todas las ayudas posibles establecidas y, en particular, impulsar las actuaciones encaminadas al restablecimiento de la situación previa al hecho vial.
- Propiciar el contacto interinstitucional e intrainstitucional entre las entidades públicas y privadas que actúan en las diversas fases de victimización de un siniestro vial.
- Facilitar y generar los procesos de coordinación y de colaboración.
- Realizar y mantener actualizado un inventario de servicios públicos y privados que puedan ser de utilidad para las víctimas, con expresión de los servicios que presten, estableciendo los contactos institucionales que permitan tales beneficios de forma rápida y eficaz.
- Promover, impulsar y coordinar la actuación de los diferentes órganos o entidades competentes en relación con los procesos de ayuda o asistencia a las víctimas de los siniestros viales.
- Constituirse como órgano de interrelación y coordinación entre todas las Administraciones públicas, entidades, agentes y profesionales públicos y privados relacionados en la materia de atención a las víctimas.
- Empezar todas las acciones encaminadas a la concienciación, formación y difusión entre los profesionales directamente implicados en la atención a las víctimas de los siniestros viales.
- En particular, capacitar a los servicios de emergencia y de la policía sobre cómo “dar la mala noticia” y atender a la víctima y sus familiares en el lugar del siniestro y en los servicios de emergencia médica.
- Dar a conocer la unidad de atención integral a víctimas de tránsito, con el objetivo de concienciar a la población en general y de ofrecer la información necesaria respecto a la prevención y actuación posterior al siniestro de tránsito.
- Programar un plan anual de formación, reciclaje, actualización y de divulgación que comprenda a los distintos profesionales que asisten a las víctimas.
- Potenciar la formación e investigación en materia de víctimas de siniestros viales, elaborando las estadísticas, propuestas de estudios, etc.
- Emitir cuantos informes sean necesarios.
- Cualquier otra de análoga índole que pueda encomendarse.

Básicas

- Atención al público tanto directa como por teléfono y correo.
 - Poblaciones muy sensibles y más vulnerables.
 - Tienen que recibir una información veraz y muy variada: legal, psicológica, de servicios, etc.
- Contacto con las entidades públicas y privadas que están trabajando con las víctimas.
 - Intercambio de información de los servicios prestados.
 - Actualización de datos de los recursos.
 - Derivación y contacto con los servicios con los que se colabore.
- Toma de datos de los usuarios.
 - Informatización de los datos.
 - Política de tratamiento de datos y confidencialidad.

Funciones del coordinador/a de la unidad de atención a víctimas de tránsito

1. Mantener actualizada una red de servicios locales, provinciales/estatales, nacionales.
2. Analizar e identificar las instituciones públicas y privadas a las que pueden realizarse derivaciones con fines asistenciales, priorizando la coordinación con otras agencias del Estado y organizaciones de la sociedad civil comprometidas con las víctimas y la erradicación de la problemática.

3. Mantener comunicación y coordinación constante con las instituciones públicas y privadas identificadas: Defensoría del Pueblo, servicios de Bienestar Social, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, Autoridad de Tránsito, Policía Nacional, servicios médico-forense, centros de hospitalización...
4. Analizar en forma constante los resultados.
5. Mantener a nivel general, con las agencias responsables de la seguridad vial y los organismos responsables por el registro de datos sobre fallecidos y heridos, una estrategia de colaboración que permita mejorar las estadísticas y coordinar con más rigor los datos con las diferentes Administraciones implicadas.
6. Capacitar permanentemente al equipo. Desarrollar un plan de capacitación permanente a los profesionales que intervienen en la respuesta a víctimas, contando también con la ayuda de las asociaciones de víctimas que aportan, desde sus experiencias, un testimonio de gran valor emocional. Esta capacitación debe incluir no solo a los profesionales que brindan el servicio en la UAVT, sino que debe ampliarse a:
 - Profesionales de policía, tránsito, emergencia, bomberos, todos los profesionales implicados en el postsiniestro.
 - Funcionarios de los juzgados de Instrucción: gestores y auxiliares, abogados, etc.
 - Técnicos de aseguradoras, profesionales que brindan respuesta a necesidades sociales, medios de comunicación, etc.
7. Implementar sistemas de evaluación y seguimiento de la atención para identificar mejoras, generando informes de seguimiento.

Se sugiere que el coordinador de la unidad de atención a víctimas de tránsito cuente con una formación profesional que lo acredite como: psicólogo, abogado, asistente social, o similar.

Protocolo de actuaciones

3

La atención a las víctimas de siniestros viales y sus familiares se puede clasificar en dos etapas.

Atención primaria

Es aquel tipo de actuación que se da en forma previa a la intervención de las UAVT e independiente de las mismas.

Suele darse con el servicio de emergencias:

1. *Lugar del siniestro de tránsito:* por parte de los profesionales que participan en esta instancia (policías, bomberos, médicos, paramédicos, etc.), quienes deben estar preparados para actuar e informar con rigor a las personas involucradas. Es recomendable que puedan entregar un folleto informativo con las direcciones de las UAVT.
2. *Centro de salud:* por parte del personal especialmente preparado para tales situaciones; son quienes transmiten la información precisa a los familiares, así como un folleto informativo con las direcciones de las UAVT.

Es de suma importancia, en esta fase, la actuación de los profesionales intervinientes en la comunicación de la “mala noticia”⁹, que —siguiendo un protocolo establecido— se debe dar por los agentes policiales y/o por los profesionales de los centros de salud.

Atención secundaria

Son aquellas actuaciones *que se desarrollan en el marco* de las UAVT. La atención que preste el personal gestor se deberá centrar en ofrecer apoyo, información y orientación general para el ejercicio de los derechos (sociales y jurídicos), además de la atención psicológica, si se considera necesaria.

La asistencia a las víctimas se realizará conforme a las siguientes fases:

- Asistencia inicial de acogida e información.
- Orientación e intervención.
- Derivación y seguimiento del expediente.

Fase de atención inicial: acogida e información

Tal y como venimos señalando las víctimas de siniestros de tránsito necesitan recibir un apoyo emocional tras el hecho. En un primer momento, son los servicios de emergencia los que deben contener la crisis emocional y asistir a la víctima.

La fase de acogida actúa a posteriori y es la que debe valorar la situación real de la víctima, y conocer lo que la misma demanda en esos momentos, aunque, en ocasiones, prefieren no hablar de la situación que le hace revivir una vivencia tan estresante.

Por tanto, es preciso valorar la situación psíquica de la víctima y, en función de esta, orientarla en los aspectos relacionados con el hecho. En este primer momento la información es global, muy particular e íntima, por lo que no se precisan fechas, documentos, etc., ya que en estos primeros momentos no se dispone de toda la información, hay que ser muy cauteloso y dar un tiempo de espera para la intervención.

Frente a la posibilidad de presentar una denuncia, hay que evaluar para que la víctima no sufra reexperimentación, y si fuese necesario, debe ser acompañada por el personal de la unidad para efectuar la denuncia. Cuando la víctima presente síntomas de estrés postraumático, podrá ser tratada por el psicólogo antes de realizar la denuncia o durante la misma.

⁹. Ver Anexo 3.

En esta fase de acogida la víctima está muy afectada psíquicamente y no puede recibir datos sobre la situación jurídica ni prestar atención a los mismos. Principalmente quiere obtener datos sobre cómo afrontar la nueva situación, según las circunstancias personales y familiares, y conocer las actuaciones generales que debe realizar en defensa de sus derechos.

R/ Recomendaciones

- Disponer de un espacio tranquilo y acogedor donde pueda encontrar una cierta intimidad.
- Utilizar un lenguaje sencillo y cercano. Un gesto, una mirada ayuda más que mil palabras. Comprender, apoyar, ayudar, responder y saber escuchar quien expresa sus sentimientos o sus silencios.
- Transmitir una información muy rigurosa, pues la persona que llega quiere saberlo todo, lo necesita. Responder a las preguntas que seguramente van a realizar: ¿qué va a pasar ahora?; ¿cuándo puedo ver el informe policial y la autopsia?; ¿tengo que denunciarlo?; ¿necesito un abogado?; ¿dónde están sus pertenencias?
- Estar siempre dispuesto a contestar a las demandas, a las preguntas, aunque es importante tener presente que las personas afectadas preguntan, a pesar de que no están siempre en condiciones de escuchar. Demostrar empatía y comprensión.
- Contestar en la medida de lo posible a todas las preguntas, informando de la disponibilidad, horario, etc., de la oficina.
- Entregar un folleto informativo que recoja de forma clara y escueta todo este tipo de cuestiones (hay que tener en cuenta que la capacidad de asimilación de la información es muy baja en esos momentos).
- Información de las diferentes ONG, asociaciones, etc., que les pueden ayudar y orientar; tener en cuenta que las asociaciones de víctimas hablan con un lenguaje más cercano, debido a sus experiencias.

Fase de orientación e intervención

Información e intervención psicológica


En general, las víctimas de siniestros viales deberán ser informadas sobre las ayudas existentes para recibir asistencia psicológica.

Si la víctima acude o llama a la UAVT la primera semana después del hecho, hay que responder a la situación de crisis proporcionando información sobre los síntomas y su curso para que la víctima los vea normales cuando se produzcan y que experimente sus emociones, hable sobre el siniestro y de sus reacciones cuando quiera.

Si una víctima pregunta sobre los síntomas como consecuencia del hecho, conviene advertirle de que puede experimentar un incremento de los síntomas en los días posteriores al siniestro y comentarle que intentar evitarlos retrasará la recuperación. Las víctimas no suelen informar de sus traumas si no

se les pregunta, e incluso si se les pregunta, suelen ser renuentes a ello, dada la evitación a aquello que les recuerda los hechos. Por ello, debe explicarse la importancia de contar lo sucedido en el siniestro haciéndolo de tal manera que la víctima tenga un clima que le permita poder hacerlo (hablar despacio y acercarse emocionalmente).

En la fase de reacción de las víctimas, las UAVT, y con los únicos efectos de determinar el tratamiento más óptimo, deberán evaluar las consecuencias psicológicas del hecho, para ello se podrán utilizar los cuestionarios o test más utilizados para este tipo de traumas. El diagnóstico de estrés TEPT requiere que los síntomas duren más de un mes y que la perturbación produzca un malestar o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de funcionamiento. Se distingue entre el trastorno de estrés agudo y crónico.



En caso de fallecimiento, es importante mantener el contacto con la familia, simplemente para interesarse por ellos. Con este gesto, genera tranquilidad el saber que no están solos y que pueden acudir si necesitan cualquier tipo de ayuda.

La intervención psicológica trata de recuperar los trastornos que hubiera ocasionado el siniestro vial para que las víctimas descubran sus recursos aceptando los traumatismos del siniestro.

Se sugiere que por parte de las UAVT no exceda de las tres sesiones: contemplando la fase de reacción y de adaptación de las víctimas, la evaluación y su tratamiento. Lo ideal es recibir una intervención bien coordinada para no sufrir derivaciones continuas de unos servicios a otros que perjudiquen la atención de las víctimas y que evite la victimización secundaria.

Las respuestas de las víctimas de tránsito están moderadas por factores como las habilidades de enfrentamiento y el apoyo social, su falta puede ser debida a distintos factores: déficit de relaciones sociales, poca disposición de los otros para ayudar, reacciones negativas de los otros y la renuencia de la persona a comunicar sus experiencias. La sobreprotección y el sentir pena por la víctima no son formas útiles de apoyo social.

Las intervenciones psicológicas se definen como:

1. Información sobre la sintomatología general propia de un siniestro de tránsito a las víctimas.
2. La evaluación psicológica para detectar los cuadros clínicos como consecuencia del hecho. Esta evaluación no tiene en ningún caso valor pericial, pues su única finalidad es permitir al psicólogo dar el tratamiento adecuado u orientar a la víctima de la necesidad del mismo (para paliar los efectos de los síndromes de depresión, angustia, ansiedad, pánico, estrés postraumático, etc.).
3. Prestar un apoyo psicológico frente a la denuncia.
4. Prestar un apoyo psicológico para enfrentarse al juicio. Enseñar estrategias de afrontamiento para que la víctima no sufra reexperimentación.
5. El cuidado frente a las situaciones de vulnerabilidad de la víctima (depresión suicida, ideación suicida, falta de control de impulsos) durante el curso del proceso penal.
6. Detectar las necesidades psicológicas para una posterior recuperación. Hay que saber distinguir entre un apoyo emocional con una escucha cercana, necesario la mayoría de las veces durante un tiempo, y la necesidad de un tratamiento psicológico que suele aparecer al cabo de unos meses.

R/ Recomendaciones

- Es importante entender y comprender que las fases más importantes en la reacción psíquica de las víctimas de siniestro de tránsito son: a) fase de impacto; b) fase de reacción; c) fase de adaptación.
- La primera fase, con carácter general, es atendida por los servicios sanitarios de urgencia en las distintas zonas del país.
- Las fases de reacción y de adaptación podrán ser tratadas por las UAVT, junto a otras instituciones y organizaciones de ser necesario.
- Colaborar con los colegios de profesionales para proporcionar un tratamiento continuo, y/u organizar grupos de autoayuda.

Información e intervención jurídica¹⁰

En esta fase se busca, ante todo, la promoción de la interacción víctima-justicia, víctima-proceso.

La misma debe ser transmitida por un profesional del ámbito jurídico formado en la materia, que debe contar con una actitud positiva; debe responder a las preguntas, no solo en esta fase, sino también a lo largo del proceso judicial, usando un lenguaje cercano, entendible, y mostrando siempre empatía con las personas afectadas.

La orientación que se aporte debe ser específica, de modo tal que le permita a la víctima encauzar su caso en los procedimientos legales correspondientes, con un asesoramiento y una información clara acerca de la denuncia, el procedimiento, evolución y seguimiento; en resumen, cuáles son los pasos a seguir.

Para efectuar un buen seguimiento del caso es indispensable conocer, entre otros, algunos datos como:

El informe del siniestro

Cuando las víctimas sufren un siniestro de tránsito con lesiones se realiza un informe/reporte del mismo por parte de las autoridades intervinientes. Algunos de los datos que aparecerán y que quizás las víctimas pueden aportar, en caso de conocerlos, para el esclarecimiento de los hechos son:

1. Datos de identificación de los testigos presenciales.
2. Fotografías y videos de la posición de los vehículos, de los daños.
3. Información de los vehículos implicados, los datos de los conductores y personas afectadas y la entidad aseguradora de cada vehículo.
4. Todas las pruebas que puedan ser de utilidad para reconstruir el hecho.

Los informes médicos

Ante cualquier dolor o molestia, es muy importante acudir al centro hospitalario más cercano para recibir asistencia sanitaria y que sean diagnosticadas adecuadamente las lesiones.

10. Ver Anexo 4..

Todo lesionado tiene derecho a que le sea facilitado en el centro hospitalario donde ha sido examinado el informe médico de urgencias y si permanece hospitalizado, en el momento del alta, le debe ser entregado el informe de alta donde debe constar el diagnóstico de sus lesiones, el tratamiento recibido y el periodo de hospitalización.

Todos estos informes son importantes para poder acreditar las lesiones sufridas y reclamar sus derechos.

El informe de la compañía de seguros: declaración de siniestro

La declaración debe tener los datos completos del hecho y el personal de la UAVT informará sobre los plazos legales para la realización de la declaración de siniestros a la compañía de seguros.

A continuación, listamos algunos de los temas sobre los cuales las UAVT deben poder asesorar:

1. *Los derechos en relación con los daños corporales, daños psicológicos, daños materiales:* ¿qué se entiende por cada uno de ellos?; ¿qué puedo reclamar?; ¿qué me corresponde reclamar?; ¿qué es un médico forense?; ¿dónde hago la cita? En el vehículo tenía otros objetos valiosos que resultaron destruidos/robados, ¿puedo reclamar por ellos?; ¿cuál es el valor que se estima para el vehículo por siniestro total?; ¿qué es un peritaje?; ¿lo debo pagar yo?
2. *Las garantías de la defensa jurídica, especializada y las posibilidades de recibir asistencia jurídica gratuita¹¹ a través de un abogado:* ¿debo procurar un abogado?; ¿cómo lo consigo?; ¿es gratuito?; ¿mi aseguradora lo va a costear?
3. *Los tipos de procedimientos de reclamación*
 - Procedimientos extrajudiciales: ¿qué y cuáles son?; ¿cómo se tramitan?; ¿qué plazo tengo para este procedimiento?; ¿necesito un abogado?; ¿si reclamo por esta vía, luego lo puedo hacer por lo civil o penal?; ¿qué se incluye en este tipo de procedimiento?
 - Procedimientos judiciales
 - El juicio civil: ¿qué es?; ¿cuándo se recurre a él?; ¿qué plazos tiene?; ¿quién lo paga?; ¿cuál es la diferencia con el juicio penal?
 - El juicio penal: ¿qué es?; ¿cuándo se recurre a él?; ¿qué plazos tiene?; ¿quién lo paga?; ¿cuál es la diferencia con el juicio civil?
 - Información sobre el destino de las pertenencias: ¿a quién y dónde las debo reclamar?; ¿cuándo las puedo recuperar?; me entregaron las pertenencias, pero sé que faltan cosas, ¿qué puedo hacer?

IMPORTANTE

El asesoramiento que prestan las UAVT debe abarcar tanto el proceso penal, como la regulación del proceso civil.

En ningún caso se debe interferir en las decisiones legales del abogado que lleva el caso de las personas afectadas, son ellos los únicos responsables.

¹¹. Para ampliar información sobre concepto y requisitos de la asistencia jurídica gratuita, se debe valorar en cada país según sus recursos jurídicos existentes.

R/ Recomendaciones

- Informar de forma genérica los pasos a seguir y al propio tiempo proporcionarles un pequeño folleto explicando los tipos de juicio les permite entender mejor los procedimientos judiciales tanto en lo civil como en lo penal.
- Explicar los términos jurídicos (ver glosario).
- Realizar un seguimiento del dossier judicial, por ejemplo, en relación con los plazos, ¿cuándo va a ser el juicio?, ¿cómo se desarrolla?, ¿cómo y cuál será mi intervención?
- Es importante explicarlo y asegurarse de que se ha comprendido. Los psicólogos pueden acompañar a las personas durante el juicio, pues tienen experiencia y prestan un apoyo emocional.

Información e intervención social

Su función principal es reducir la incertidumbre social y económica que se genera a raíz del siniestro de tránsito. Es importante poder asesorar adecuadamente sobre los derechos que asisten a la víctima o al familiar y los distintos instrumentos legales que les asisten¹²: indemnizaciones, pensiones, ayudas, otros. Se debe centrar la intervención para ofrecer de forma sencilla y clara las respuestas a las necesidades concretas.

Se debe orientar sobre:

1. Ante el fallecimiento de un ser querido, las consultas pueden girar en torno a: cómo obtener el certificado médico de defunción, qué hacer si existe o no testamento, cómo hacer frente a los costos funerarios; sobre la posibilidad de obtener recursos económicos para el entierro (recurso estatal, municipal, privado).
2. Es importante plantear todos los escenarios para poder evaluar las opciones disponibles: como, por ejemplo, la obtención de una pensión, pensión de viudez, prestación temporal, pensión de orfandad, pensión a favor de familiares, indemnizaciones por muerte causada por siniestro de trabajo, etc.
3. Los procedimientos y requisitos para que se reconozca el grado de discapacidad, y algún recurso para ayudar en esta nueva condición: recurso para recibir tratamientos rehabilitadores, accesibilidad, etc.
4. Si existe algún tipo de prestaciones familiares (asignación económica por hijo o menor con discapacidad a cargo, o mayores de 18 años).
5. Si existe algún tipo de pensión contributiva por no poder desempeñar sus funciones laborales con normalidad producto del siniestro de tránsito.
6. Qué tipo de asistencia médica tiene derecho y cómo pedirla si no es suministrada adecuadamente.

¹². Para ampliar información sobre conceptos, grados, requisitos, duración y cuantía de la prestación económica se debe valorar en cada país según sus recursos sociales existentes.

R/ Recomendaciones

- Disponer de un listado de instituciones públicas y privadas a las que pueden realizarse derivaciones con fines asistenciales, priorizando la coordinación con otras agencias del Estado y organizaciones de la sociedad civil comprometidas con las víctimas y la erradicación de la problemática.
- Se debe informar sobre la existencia de distintas instituciones, estamentos, órganos, servicios y ONG que asisten a las víctimas, sin influir en la decisión final de la persona afectada¹³.

Fase de evaluación y seguimiento

Es importante que esta red de apoyo a víctimas cuente con una etapa de seguimiento para poder analizar la situación jurídica, psicológica y económica de la víctima tras el hecho en distintos periodos de tiempo. Estas evaluaciones serán de forma interna y externa para lograr analizar el grado de satisfacción de las personas que han brindado y recibido la atención.

Acciones a implementar

1. Procurar la mejora continua en el proceso de atención integral a las víctimas.
2. Vinculación con otras dependencias para la atención de las víctimas cuando el caso lo requiera.
3. Difusión de la localización y de los servicios que prestan las UAVT.

Metas cualitativas y cuantitativas

De acuerdo con lo planteado, los resultados esperados dentro del proceso de creación de las UAVT son los siguientes:

→ *Cualitativos:*

1. Establecer un modelo homologado de UAVT.
2. Fortalecer las acciones para la atención de los casos.
3. Grado de calidad percibida por parte de las víctimas/familiares con la atención recibida.

→ *Cuantitativos:*

1. Número de casos de siniestros de tránsito con víctimas anuales.
2. Porcentaje de los casos atendidos.
3. Porcentaje de los casos con respuesta de atención integral.

¹³. El papel de las asociaciones de víctimas es muy importante porque ejercen una labor voluntaria y solidaria desde la experiencia personal. Pueden intervenir desde la hospitalización, con grupos de autoayuda, etc. Para alcanzar su objetivo y ganar en eficacia, la coordinación entre los servicios hospitalarios y las asociaciones de ayuda a las víctimas debe hacerse en el marco de la firma de protocolos de acuerdos.

Mecanismos de evaluación: la evaluación del proceso de atención se realiza a través de una encuesta de calidad percibida que se aplica a la víctima para determinar su percepción con relación a la atención recibida, que es calificada por la Administración correspondiente.

Medición de la efectividad: la medición del servicio prestado en la unidad se lleva a cabo a través de los indicadores trimestrales registrados en un archivo electrónico, que lo evalúa el profesional encargado de la coordinación del centro y se presenta a la Administración correspondiente.

Modelo marco de indicadores y evaluación del servicio

“Lo que no se mide, no se puede mejorar”. Partiendo de esta realidad, las UAVT deben a lo largo de su funcionamiento recabar datos e información relativa a cada una de las áreas.

Estos datos son analizados por la persona coordinadora adscrita a este servicio, y con las conclusiones del análisis, se planifican y adoptan las acciones correctoras oportunas y se miden los resultados en los indicadores relevantes de impacto. Otras mediciones son las comparativas que se deben realizar con aquellas ciudades donde se desarrolle la unidad para mantener homologado el servicio y la calidad de la atención.

TABLA 1. MODELO MARCO DE INDICADORES Y EVALUACIÓN DE SERVICIO

META	Mejora de la respuesta nacional a las víctimas de siniestros de tránsito		
Objetivo	Generar una unidad de atención que garantice información e intervención integral adecuada para las víctimas de siniestros de tránsito y sus familiares		
	Actividades	Indicadores	Modos de verificación
	<ul style="list-style-type: none"> → Adecuar y/o integrar los espacios necesarios. → Facilitar el acceso a servicios y redes de asistencia adecuados. → Crear conciencia de la necesidad del servicio y defender los derechos de las víctimas. 	<ul style="list-style-type: none"> → Porcentaje del personal de asistencia capacitado en las necesidades específicas de las UAVT. → Número de talleres organizados, dirigidos a formar redes/vínculos entre profesionales del área de justicia, salud, asistencia social, oficinas de tránsito, asociaciones no lucrativas que trabajan la problemática. → Porcentaje de usuarios que demandan el servicio y n.º de casos atendidos. → Mejoras en la atención brindada a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> → Informes trimestrales. → Registros de capacitación. → Registros de atención/ tipo. → Estadísticas del servicio. → Encuesta de calidad del servicio aplicada a los usuarios.
			Supuestos
			Compromiso político estable y sostenido, financiación adecuada.

Elaboración propia. FICVI.

Conclusión

El hecho de que las víctimas de siniestros de tránsito no tengan la información sobre sus derechos, no reciban la atención jurídica correspondiente, que no se les brinde apoyo emocional, que no se les guíe sobre los recursos existentes, además de que el siniestro sea mediatizado sin respeto a la dignidad humana, da como resultado la doble victimización. Esto nos lleva a exigir a los gobiernos de la región la imperiosa necesidad de contar con un espacio especializado para enfrentar la problemática.

Las unidades de atención a víctimas de siniestros de tránsito deben ser el lugar donde las personas afectadas encuentren la información y la ayuda que necesitan.

Esta propuesta debe ser objeto de un desarrollo específico para adaptarse a la idiosincrasia de los diferentes países e instituciones en la región de Iberoamérica y se debe disponer de los recursos para la contratación del personal necesario para la conformación de una *red de unidades de atención a víctimas de tránsito*, que, junto con la *Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito*, indica cuáles son los pasos a seguir.

- Sin duda, los hechos delictivos ocasionan una lesión a la sociedad, pero también tienen un efecto concreto en las personas y en sus familias. Por ende, reconocer tal situación a las víctimas, identificar y darle respuesta a sus necesidades es un tema vinculado a los derechos fundamentales y forma parte de la construcción de una sociedad justa y equilibrada¹⁴.

14. Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas. Exposición de Motivos. Contexto de la Propuesta. Argentina, 2012.

No podemos olvidar que un siniestro de tránsito es un hecho tan violento y tan inesperado, que nadie está preparado para afrontar las múltiples y trágicas consecuencias que se le presentan.

- La vulnerabilidad se convierte en una circunstancia común en las víctimas, sin embargo, deben evidenciarse, además, las condiciones de vulnerabilidad particulares que se derivan no solo de la situación de la persona, sino también de la naturaleza o tipo del hecho sufrido, por lo que se debe otorgar un trato adecuado, en relación con esas diferencias. Existen víctimas de terrorismo, crimen organizado, *accidentes de tránsito*, y también víctimas en condición de particular vulnerabilidad, que pueden ser *revictimizadas* o intimidadas durante el proceso... Desde un punto de vista ético-deontológico, toda víctima debe ser respetada de forma integral y sus particularidades especiales deben ser tomadas en cuenta para crear mecanismos que den respuestas a sus necesidades específicas¹⁵.

Con la figura de un fiscal especializado en Seguridad Vial, podremos defender mejor los derechos de las víctimas y alcanzar el ideal de una justicia reparadora para la víctima y preventiva para la sociedad, logrando quizás la reeducación del culpable.

Las víctimas y sus familias necesitan apoyo y ayuda, no por una cuestión de “solidaridad” ante la tragedia vivida, sino porque este les corresponde por derecho; derecho moral, ético y político que debe prestar el Gobierno de la nación a todos sus ciudadanos.

Porque todos somos, fuimos y podemos ser víctimas.

15. Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas. Exposición de Motivos. Contexto de la Propuesta. Argentina, 2012.

Anexo 1: Oficinas de atención a víctimas en Iberoamérica¹⁶

ARGENTINA: oficinas de atención a las víctimas del delito

Dependiente del Ministerio de Derechos Humanos y Justicia, existe el “Programa las Víctimas contra las Violencias”. Consiste en atención a las víctimas de abusos o malos tratos, causados por ejercicio de violencias cualquiera que fuese su naturaleza, en un ámbito de contención, seguridad y garantía de sus derechos. Asimismo, el presente objeto incluye la lucha contra el maltrato, explotación y prostitución infantil. Su objetivo principal es la atención, acompañamiento y asistencia a las víctimas de violencia familiar y sexual; y el posicionamiento de las mismas en un lugar activo que implique su decisión de colaborar en tanto responsabilidad ciudadana.

Por su parte, dependiente del Ministerio Público Fiscal funcionan dos dependencias vinculadas a la atención de víctimas:

→ La “Oficina de Atención Integral a las Víctimas del Delito” (OFAVI)¹⁷, que ofrece un servicio de asesoramiento jurídico y psicológico a la víctima de cualquier delito.

¹⁶. Análisis realizado con la información encontrada en las páginas web.

¹⁷. <http://www.mpf.gob.ar/>

→ La “Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas” (DOVIC)¹⁸, que tiene entre sus objetivos el de “garantizar a las víctimas de cualquier delito los derechos de orientación e información general previstos por el artículo 79 CPPN¹⁹. Esto, a partir de la implementación de dispositivos de trabajo en red a nivel nacional, que alcancen a todo el Ministerio Público Fiscal, y que permitan hacer efectivo este catálogo de derechos mínimos, desde el primer contacto de la víctima con la institución y a lo largo de todo el proceso penal”.

Dependiente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, existe la “Dirección General de Atención y Asistencia a la Víctima”²⁰, que brinda asesoramiento jurídico y psicológico a la víctima de cualquier delito.

En el momento de elaboración de este documento²¹, las entidades referidas *no* cuentan con un servicio específico de atención integral a las víctimas de la violencia vial.

En noviembre de 2016, la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) realizó el lanzamiento del proyecto de creación de la “Oficina de Asistencia a Víctimas y Familiares de Víctimas de Siniestros Viales”, cuyo objetivo principal es receptor presentaciones espontáneas de personas que se acercan a la institución buscando información, orientación y asistencia en temáticas relacionadas con:

1. Asistencia jurídica.
2. Asistencia psicológica.
3. Asistencia social.

COLOMBIA: Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas²²

El “Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas” (SNARIV) está constituido por el conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territoriales y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas del conflicto armado.

Entre sus objetivos se encuentran:

1. Participar en la formulación e implementación de la política integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas de que trata esta ley.
2. Adoptar las medidas de atención que faciliten el acceso y cualifiquen el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación de las víctimas.

18. <http://www.mpf.gob.ar/dovic/>

19. http://leyes-ar.com/codigo_procesal_penal/79.htm

20. <http://www.buenosaires.gov.ar>

21. Agosto de 2017.

22. <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/unidos-podemos-reparar-las-v%C3%ADctimas/11638#>

3. Adoptar las medidas de asistencia que contribuyan a restablecer los derechos de las víctimas de que trata la presente ley, brindando condiciones para llevar una vida digna.
4. Adoptar los planes y programas que garanticen el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas y la implementación de las medidas de que trata la presente ley.
5. Integrar los esfuerzos públicos y privados para la adecuada atención integral y garantía de los derechos humanos y de la aplicación del Derecho Internacional Humanitario que les asisten a las víctimas.
6. Garantizar la coordinación interinstitucional, la articulación de su oferta y programas, al igual que la programación de recursos, asignación, focalización y ejecución de manera integral y articulada la provisión de bienes y servicios públicos prestados de acuerdo con las soluciones brindadas.
7. Apoyar los esfuerzos de las organizaciones de la sociedad civil que acompañan y hacen seguimiento al proceso de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.
8. Garantizar la adecuada coordinación entre la nación y las entidades territoriales y entre estas, para el ejercicio de sus competencias y funciones en el interior del sistema, de acuerdo con los principios constitucionales y legales de corresponsabilidad, coordinación, concurrencia, subsidiariedad, complementariedad y de delegación.

En el momento de elaboración de este documento²³, la entidad referida *no cuenta con un servicio específico de atención integral a las víctimas de la violencia vial*.

COSTA RICA: Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito²⁴

Con la aprobación de la Ley 8720 denominada "Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal", la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito (OAPVD) reforzó las labores que ejerce desde el año 2000, lo que ha permitido brindar un servicio con mayor eficiencia y eficacia.

Fortalecimiento en el servicio: el contar con un mayor número de profesionales especializados en las áreas de psicología, trabajo social, criminología y derecho, la Oficina de Atención y Protección a Víctimas del Delito amplió el catálogo de servicios que ofrece a la ciudadanía costarricense. Dentro de los nuevos servicios destacan:

- Atención psicológica individual.
- Atención psicológica grupal.
- Asistencia social.
- Asesoría legal, en cuanto al proceso penal, derecho y estado del caso.
- Acompañamientos a diferentes diligencias judiciales.
- Contacto con redes sociales de apoyo.

23. Agosto de 2017.

24. <https://www.poder-judicial.go.cr/victimasdelito/>

- Referencia a otras instituciones de ayuda médica, social y protección.
- Protección procesal y extraprocesal.

La oficina cuenta con varias sedes regionales, lo cual permite disponer de cobertura a nivel nacional. Estas sedes brindan los servicios en los programas de Atención y Protección con la participación de profesionales en las áreas de psicología, trabajo social, criminología y legal.

Entre las acciones concretas que esta oficina lleva adelante, destacamos:

- Soporte a las víctimas de delito penal juvenil.
- Atención a la población indígena.
- Apoyo a la población adulta mayor.
- Desarrollo de talleres de duelo y sensibilización.

En el momento de elaboración de este documento²⁵, la entidad referida *no cuenta con un servicio específico de atención integral a las víctimas de la violencia vial*.

CHILE: Red de Asistencia a Víctimas²⁶

La Subsecretaría de Prevención del Delito, dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, ha liderado la constitución y coordinación de la “Red de Asistencia a Víctimas” (RAV), integrada por el Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y Ministerio Público, a los que se ha sumado recientemente el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Poder Judicial.

El trabajo de esta red se basa en generar coordinaciones e intercambio entre los organismos; definir protocolos para derivación de casos entre las instituciones; capacitación para profesionales, todo lo cual contribuirá a atenuar los procesos de victimización secundaria, ya que se coordinará y fortalecerá la respuesta institucional de los distintos actores hacia las víctimas de delito.

Programa de Apoyo a Víctimas

Es parte del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se encuentra enmarcado en el Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito, Seguridad para Todos, del Gobierno de Chile. Fue creado en el año 2007, en el marco del primer gobierno de la presidenta Michelle Bachelet.

Destinado a promover que las personas que han sido víctimas de delito, por medio del ejercicio de sus derechos, superen las consecuencias negativas de la victimización y no sufran victimización

25. Agosto de 2017.

26. <http://www.seguridadpublica.gov.cl/programa-apoyo-a-victimas-de-delito/red-de-asistencia-a-victimas/>

secundaria. A través del contacto rápido, gratuito y oportuno con las personas afectadas, entregando atención integral y especializada con profesionales de diversas áreas: abogados/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales y médicos psiquiatras.

El programa busca garantizar el respeto por los derechos de ciudadanas y ciudadanos vulnerados por la ocurrencia de un delito, mediante su participación a través de una atención orientada a dar respuestas a sus demandas.

Está dirigido a personas que han sido víctimas de delitos en forma directa, pero también indirectamente (familiares, amigos, testigos, etc.), que experimentan consecuencias negativas psicológicas, sociales y físicas producto de este hecho, tales como:

- Homicidio, parricidio, femicidio.
- Robo con violencia, robo con intimidación, robo con violación.
- Lesiones, delitos sexuales, secuestro, sustracción de menores.
- Trata de personas, cuasidelito de lesiones, cuasidelito de homicidio.
- Personas afectadas por accidentes de tránsito (n.º 18.290).

Servicios

1. Servicios de primera respuesta

- Servicio de Orientación e Información (SOI), *Contact Center con cobertura telefónica a nivel nacional, que llama a quienes han denunciado un delito para entregar información y orientación en relación con la experiencia, contener emocionalmente y derivar en caso de ser necesario a otras instituciones de la red.*
- Servicio de atención en Casos de Conmoción Pública (CCP), que interviene en aquellas situaciones que generan conmoción pública e identificación en la comunidad y que son cubiertas ampliamente por medios de comunicación.
- Servicio de Intervención Inmediata (SIIN), que actúa en coordinación con el Ministerio Público, y está diseñado para dar atención de primeros auxilios psicológicos en el sitio del suceso. Se encuentra operativo en el ámbito de fiscalías regionales específicas (Fiscalías de Región Metropolitana y Fiscalía de Temuco).

2. Servicio de segunda respuesta

- Centros de Apoyo a Víctimas, que prestan atención presencial de tipo psicológico, social y jurídico. Existe un total de 50 puntos de atención a nivel nacional.
 - Orientación e información en torno al delito, sus consecuencias y pasos a seguir en el ámbito judicial.
 - Contención emocional posdelito.
 - Atención psicológica.
 - Atención social.
 - Atención legal.
 - Derivación a otras instituciones de la red.

Material entregable

Consideramos que esta Administración ofrece un programa muy completo y bien estructurado que integra de muy buena forma a las víctimas de la violencia vial.

Centros de Apoyo a Víctimas

Arica	Av. Juan Noe 455, Oficina 477.	San Bernardo	Freire 493.
Iquique	Vivar 1799, Playa Cavancha.	Puerto Alto	Balmaceda 265, piso 2.
Alto Hospicio	Calle 1 3880, Villa Don Arturo.	Rancagua	Av. Freire 167.
Antofagasta	Pasaje Collahuasi 860.	San Fernando	Valdivia 627.
Copiapó	Yurbas Buenas 263.	Curicó	Mombriillar 455.
Cóquimbo	Pedro Montt 205.	Talca	1 Oriente 1558.
La Serena	Arturo Prat 255, Oficinas 314, Edificios Of. Públicas.	Linares	Kurt Möller 52.
Ovalle	Bianco Encalada 645, Población Atanas.	Cauquenes	Antonio Varas 450.
Valparaíso	Freire 657.	Chillán	Claudio Arrau 594.
San Felipe	Pasaje Arturo Silva 1011 (ex 07) Población Los Dominicos.	Concepción	Castellón 80.
San Antonio	Barros Luco 1960, Barrancas.	Los Ángeles	Los Córdoros 197.
Recoleta	Av. Recoleta 740, piso 3.	Angol	Vergara 02.
Huechuraba	Estados Unidos 5607.	Collipulli	Alcázar 1048.
Lampa	Ignacio Carrera Pinto 1024.	Temuco	Arturo Prat 050.
Colina	Budí 149, Villa Esperanza.	La Unión	Latelier S/N Oficina 3, Edificios Públicos, piso 2, oficina 5.
Santiago	Arturo Prat 134.	Valdivia	José Miguel Varela 235.
Pudahuel	San Pablo 8747.	Osorno	O'Higgins 667 piso 3.
Maipú	Av. Los Pajaritos 4695.	Puerto Montt	Banventura 935.
Padre Hurtado	José Luis Caro 1630.	Castro	Los Carrera 685.
Providencia	Condell 910.	Ancud	Bianco Encalada 660.
Las Condes	Patagonia 29.	Quellón	Santos Vargas 363.
Peñalolén	Av. Gracia 8735.	Coyhaique	Población Las Nieves local 11-A Mock 5.
La Florida	Vicuña Mackenna Pormiento 6623.	Ayón	Esmeralda 810, piso 1.
La Cisterna	Av. Pedro Aguirre Carda 048.	Punta Arenas	Av. España 1125.
		Puerto Natales	Germanen Eberhard 448.

PROGRAMA DE

Apoyo a Víctimas

600 818 1000

WWW.APOYOAVICTIMAS.CL



www.seguridadpublica.gov.cl

@SubPrevDelto

apoyovictimas@interior.gov.cl




Qué es

Un programa del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, enmarcado en el Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito, **Seguridad para Todos, del Gobierno de Chile.**

Para qué

Promover que las personas que han sido víctimas de delito, por medio del ejercicio de sus derechos, **superen las consecuencias negativas** de la victimización y no sufran victimización secundaria.

Cómo

A través del contacto **rápido, gratuito y oportuno** con las personas afectadas, entregando atención integral y especializada con profesionales de diversas áreas: abogados/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales y médicos psiquiatras.

El programa busca garantizar el respeto por los derechos de ciudadanas y ciudadanos vulnerados por la ocurrencia de un delito, mediante su participación a través de una atención orientada a dar respuesta a sus demandas.

Para quién

Dirigido a personas que han sido víctimas de delitos, que experimentan consecuencias negativas psicológicas, sociales y físicas producto de este hecho, tales como:

- Homicidio, parricidio, femicidio.
- Robo con violencia, robo con intimidación, robo con violación.
- Lesiones, delitos sexuales, secuestro, sustracción de menores.
- Trata de personas, cuasi delito de lesiones, cuasi delito de homicidio y personas afectados/as por accidentes de tránsito.



Si has sido víctima de un delito,
acude a uno de nuestros Centros de Apoyo a Víctimas o llama al:

600 818 1000

Cada año más de **60 mil personas**
reciben asistencia
del Programa de Apoyo a Víctimas



ECUADOR: Servicio de Atención Integral²⁷

El “Servicio de Atención Integral” (SAI), implementado por la Fiscalía General del Estado, brinda asistencia completa entregada por profesionales especializados, en un mismo lugar y de forma gratuita y es complementado por la Unidad de Atención en Peritaje Integral (UAPI).

Existen 38 puntos de atención del SAI-UAPI en 23 de las 24 provincias del país. Este es el sitio donde la ciudadanía puede denunciar los delitos penales. Después de presentar la cédula de identidad, los usuarios toman un turno para ser atendidos por un asesor, quien los entrevista de forma reservada para conocer los detalles del delito del que fueron víctimas.

Si se trata de un delito de violencia de género o sexual, el asesor le referirá hacia los médicos de la UAPI. Allí se le harán exámenes a la víctima. Igual ocurre si una persona denuncia una agresión física. Si las lesiones causan una incapacidad que supere los cuatro días, es un delito que investigará la Fiscalía, según el Código Orgánico Integral Penal (COIP).

El propósito de la UAPI es reducir los tiempos en la realización de peritajes. Para ello, en un mismo lugar trabajan psicólogos, médicos legistas y trabajadoras sociales.

Uno de los servicios de la UAPI es el sistema de Cámara de Gesell. Consiste en una habitación de dos ambientes separados por un vidrio de visión unilateral. Cada ambiente tiene equipos de audio y de video para grabar los testimonios de las personas vulneradas. Allí se receptan los testimonios anticipados, para que la víctima no sea expuesta nuevamente en la audiencia de juicio. Es decir, se evita su revictimización.

Dentro de esta política de la Fiscalía General también se privilegia la atención a grupos vulnerables como niñas, adolescentes, mujeres, personas con discapacidades y personas de la tercera edad.

Fiscalía especializada en accidentes de tránsito²⁸

Investiga los delitos por accidentes de tránsito, disponiendo de manera inmediata los reconocimientos médicos legales de las víctimas, así como los informes técnicos, mecánicos y avalúo de los daños materiales de los vehículos accidentados. Coordina sus labores con la Subdirección de Investigación de Accidentes de Tránsito (SIAT).

El SIAT realiza peritajes y evalúa los de daños materiales, reconocimiento del lugar de los hechos, huellas, vestigios, daños a propiedad pública y privada, reconstrucción y simulación de accidentes de tránsito, que sirven como elementos fundamentales para el esclarecimiento de las causas que generan estos accidentes.

27. <http://www.fiscalia.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/302-fiscalia%20entrega-un-servicio-integral-a-las-victimas>

28. <http://www.fiscalia.gob.ec/index.php/fiscalias-especializadas/accidentes-de-transito>

Trámites que se realiza en esta unidad:

- Si existen víctimas, con el parte policial, el fiscal de la unidad de atención al público de la Fiscalía de Tránsito de oficio dispone que se practiquen diligencias como: reconocimientos médicos legales, protocolos, autopsias y reconocimientos técnicos mecánicos de avalúos de daños materiales.
- Con estos elementos de convicción, se realiza la audiencia de formulación de cargos de flagrancia, y se inicia la instrucción fiscal (30 días), en contra de los presuntos responsables del accidente de tránsito y se solicita, si el caso amerita, medidas cautelares de carácter real y personal.
- El expediente pasa a un fiscal para que continúen las investigaciones hasta que termine esta etapa y finalmente se emitirá un dictamen acusatorio o abstentivo, según el caso.
- Las denuncias de delitos de tránsito pueden ser receptadas en las oficinas de atención al público, de lunes a viernes de 08:00 a 17:00.
- De lunes a domingo y festivos se realizan audiencias por delitos flagrantes (cuando hay detenidos).

En el momento de elaboración de este documento²⁹, las entidades referidas *no cuentan con un servicio específico de atención integral a las víctimas de la violencia vial*.

MÉXICO: Comisión Nacional de Derechos Humanos³⁰

Las víctimas constituyen una parte sustantiva de los objetivos y estrategias de trabajo de la “Comisión Nacional de los Derechos Humanos” (CNDH).

El Programa de Atención a Víctimas del Delito (PROVÍCTIMA) fue creado en el año 2000, en el nuevo contexto jurídico y de operación del Sistema Nacional de Atención a Víctimas y tiene por objetivo ser un puente entre las víctimas y las comisiones ejecutivas de atención a víctimas federal y locales, y con las demás instituciones públicas que forman parte de este, cuya facultad es medularmente proporcionarles asistencia y apoyo.

Servicios victimológicos






- Atención psicológica (en casos de urgencia y/o terapia breve).
- Atención jurídica.
- Canalización de la víctima a las instituciones correspondientes.
- Informar y orientar sobre los derechos y procedimientos previstos en el orden jurídico mexicano en materia de procuración y administración de justicia.
- Llevar un seguimiento del caso y mantener a la víctima informada.

29. Agosto de 2017.

30. <http://www.cndh.org.mx/>

- Acompañamiento a la víctima.
- Promover una justicia pronta y expedita.

Material entregable

 <p>Teléfonos para la ciudad de México: 55 12 72 94, 55 18 19 98, 55 18 26 19, 55 21 01 36, 55 21 26 31, 55 21 30 78, 55 18 26 90 55 21 35 45, 55 21 38 96 y 55 21 40 25</p> <p>Lada sin costo para el interior del país: 01 800 718 27 88 01 800 718 27 70</p> <p>Página electrónica: www.cndh.org.mx</p>  <p>Correo electrónico para atención: provictima@cndh.org.mx</p>  <p>NÚMEROS DE EMERGENCIA</p> <table border="0"> <tr> <td>Localtel 56 58 11 11</td> <td>Bomberos 068</td> </tr> <tr> <td>Emergencias 066</td> <td>Cruz Roja 063</td> </tr> </table>	Localtel 56 58 11 11	Bomberos 068	Emergencias 066	Cruz Roja 063	<p>OFICINAS</p> <p>República de Cuba núm. 60, Centro Histórico, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., C. P. 06010 (a dos cuadras de la estación Metro Allende, de la línea 2 del metro)</p>  <p>COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS M É X I C O</p>	<p>PROVICTIMA</p> <p>El Programa de Atención a Víctimas del Delito</p> <p>Te ayuda</p> <p>¿Has sido VÍCTIMA de algún delito y no sabes qué hacer?</p>  <p>COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS M É X I C O</p>
Localtel 56 58 11 11	Bomberos 068					
Emergencias 066	Cruz Roja 063					

PROVICTIMA		
	Si has sido víctima de un delito tienes derecho a:	En el Programa de Atención a Víctimas del Delito de la CNDH
¿Conoces tus derechos?	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir un trato digno, respetuoso y de calidad. • Ser informado acerca de los derechos que en tu favor establece el orden jurídico mexicano. • Que se te proporcione atención médica y psicológica de urgencia. • Recibir asesoría jurídica y ser informado del proceso penal en todo momento. • Coadyuvar con el Ministerio Público en la investigación del delito y/o durante el proceso penal. • Resguardar tu identidad y datos personales en los casos que procedan. • Solicitar medidas de seguridad para proteger tu integridad y/o la de tu familia. • Exigir la reparación del daño cuando proceda. 	TE AYUDAMOS CON:
¿La autoridad te informa?		• Orientación jurídica
¿Necesitas apoyo emocional?		• Seguimiento del caso
¿Deseas información respecto de la procuración y administración de justicia?		• Atención psicológica
¿Sabías que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece los derechos de las víctimas?		• Información y canalización para que recibas servicios de atención victimológica

En el momento de elaboración de este documento³¹, la entidad referida *no cuenta con un servicio específico de atención integral a las víctimas de la violencia vial.*

31. Agosto de 2017.

VENEZUELA: Oficina Nacional para la Atención Integral de las Víctimas de la Violencia³²

En noviembre de 2016, a través del Decreto n.º 2531³³, se creó la “Oficina Nacional para la Atención Integral de las Víctimas de la Violencia”, órgano adscrito al Ministerio del Poder Popular para las Relaciones Interiores Justicia y Paz (MPPRIJP), para ayudar a las personas que resulten afectadas por la violencia.

Su objetivo es la aprobación y formulación de políticas institucionales para la atención integral a las víctimas de la violencia, así como auxiliar a las dependencias, órganos y entes de la Administración pública, en el cumplimiento de las mismas.

La oficina tendrá su sede en la ciudad de Caracas y progresivamente establecerá dependencias o unidades administrativas en todos los estados del país.

Entre sus funciones destacan:

- Servir de enlace entre las dependencias, órganos y entes del Ejecutivo nacional y con el Ministerio Público, Defensoría del Pueblo y demás ramas del Poder Público, que ejerzan atribuciones o funciones en materia de atención a víctimas de la violencia, en todo lo relacionado con las medidas de atención integral y de protección a la víctima y a su grupo familiar, establecidas en la normativa legal que rige en materia de víctimas, testigos y demás sujetos procesales, que sean adoptadas en colaboración, tales como la provisión de la seguridad necesaria para la protección de la integridad física, suministro de documentación para el establecimiento de una nueva identidad, asistencia para la obtención de un empleo, provisión de los servicios de asistencia, de vivienda o habitación, de atención médica y psicológica, y de apoyo en actividades de formación y educación.
- Coordinar con las dependencias de atención a las víctimas de delito o abuso de poder, de los cuerpos de policía en los distintos ámbitos político-territoriales, o del cuerpo de investigaciones, científicas, penales y criminalísticas, según se trate, a fin de garantizar el tratamiento, asistencia, información, protección y seguridad de las víctimas y sus familiares, contra todo acto de intimidación y represalia.
- Colaborar con la dependencia delegada especial en materia de asuntos policiales de la Defensoría del Pueblo, lo relativo a las investigaciones sobre violaciones de los derechos humanos cometidos por los funcionarios o funcionarias policiales, o por los funcionarios y funcionarias policiales de investigación penal, en aras de contribuir con el mejoramiento del desempeño policial y de investigación penal.
- Coordinar con el Poder Popular, bajo el principio de corresponsabilidad social, la atención integral de las víctimas de delitos graves.
- Desarrollar medios de participación del Poder Popular en la atención integral de las víctimas de delitos graves, para la construcción de la democracia protagónica y en ejercicio de la corresponsabilidad social.
- Promover la realización de todo tipo de actividades para la reconstrucción de casos emblemáticos sobre violaciones graves de Derechos Humanos, y específicamente de las víctimas de delitos graves.

32. <http://www.misionatodavidavenezuela.gob.ve/index.php/oficina-nacional-para-la-atencion-integral-a-las-victimas-de-la-violencia/>

33. <http://www.notilogia.com/2016/11/gaceta-oficial-n-41-023-se-crea-oficina-nacional-para-la-atencion-integral.html>

- Crear y mantener actualizado un Registro Nacional sobre las Víctimas de Delitos Graves que permita orientar las modalidades de atención.
- Dirigir solicitudes a órganos y entes competentes para asegurar la protección socioeconómica de las víctimas de delitos graves, a través de prestaciones dinerarias o de otra índole, de conformidad con la normativa aplicable.
- Las demás establecidas en el ordenamiento jurídico.

En el momento de elaboración de este documento³⁴, la entidad no ha entrado en funciones y tampoco cuenta con un servicio específico de atención integral a las víctimas de la violencia vial.

34. Agosto de 2017.

Anexo 2: Oficinas de atención a víctimas en Europa

Consideramos que las experiencias existentes en algunos países europeos no son fácilmente transferibles a la realidad de Iberoamérica, ya que múltiples instituciones cubren muchas necesidades y la Unión Europea tiene por ley un Estatuto de las Víctimas.

FRANCIA: Consejo Nacional de Apoyo a las Víctimas³⁵

Este organismo depende el Ministerio de Justicia y en él se atienden conjuntamente a todas las víctimas. Es un referente y un modelo a seguir, considerando que la institución coordina con todas las asociaciones de víctimas, y es ampliamente conocida en todo el territorio nacional.

Dispone de protocolos para todo tipo de víctimas y cuenta con un número telefónico gratuito y página web para información y contacto.

³⁵. <http://www.justice.gouv.fr/aide-aux-victimes-10044/la-justice-et-les-associations-10278/le-conseil-national-de-laide-aux-victimes-23095.html>

INAVEM³⁶, el Instituto Nacional de Asistencia a Víctimas y Mediación, es un socio del Ministerio de Justicia y miembro de la Junta Nacional de Asistencia a Víctimas (CNAV). Reúne en Francia desde 1986 servicios de ayuda a las víctimas. Sus principales objetivos son, en primer lugar, la definición y evaluación de las misiones para ayudar a las víctimas, y en segundo lugar la coordinación y apoyo de las asociaciones de la red.

Las asociaciones de la red INAVEM tienen como objetivos recibir e informar a las víctimas y sus familiares de sus derechos, para apoyarlos en sus esfuerzos, y proporcionar apoyo psicológico en todas las etapas del proceso penal.

ESPAÑA: oficinas de asistencia a las víctimas

Existen diferentes tipos de oficinas de asistencia a víctimas que dependen de varios ministerios y comunidades autónomas, lo que dificulta su información a nivel ciudadano, y ha creado una situación confusa; su duplicidad en algunas provincias impide un buen funcionamiento.

Las oficinas de asistencia a las víctimas son un servicio público y gratuito, implantado por el Ministerio de Justicia³⁷ de acuerdo con la Ley 35/1995 de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual (BOE de 12 de diciembre de 1995). Ubicadas en los juzgados, dependen del Ministerio de Justicia y están solo en las comunidades autónomas de: Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Murcia e Islas Baleares; y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Consideramos que es el lugar idóneo para que puedan acudir las víctimas y sus familiares, pero actualmente no encontramos la ayuda necesaria para las víctimas de siniestros de tránsito.

- Ministerio del Interior, Dirección General de Tráfico (DGT)³⁸: las oficinas de atención a víctimas son de reciente creación (2013). Se encuentran ubicadas en las 52 jefaturas de tránsito en todas las provincias.
- Comunidad Autónoma de Cataluña: Servei Català de transit (SIAVT)³⁹. Solo atención *online*.
- Comunidad Autónoma de País Vasco. Departamento de Justicia del Gobierno Vasco⁴⁰. SAV que ofrece ayuda *online* y presencial si así se requiere para todo tipo de víctimas.

36. <http://www.justice.gouv.fr/le-ministere-de-la-justice-10017/associations-partenaires-10029/institut-national-daide-aux-victimes-et-de-meditation-12049.html>

37. https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/para_ti/victimas/asistencia_victimas/

38. <http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/unidad-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/>

39. http://transit.gencat.cat/ca/el_servei/ambits_actuacio/siavt/

40. <http://www.justizia.net/victima/preguntas-frecuentes>

Anexo 3:

Comunicación

de la “mala noticia”

Dar malas noticias es un compromiso profesional, ético y humano de cada profesional sanitario y/o policía, y al mismo tiempo, un arte que debe ser aprendido. Consideramos indispensable la formación específica de los profesionales que actúan en las emergencias.

Principales pautas a respetar:

1. Valorar la magnitud del siniestro, reunir la información, contrastándola, asegurándonos que es fidedigna y tener todos los datos necesarios de la persona, situación, familia.
2. Conseguir un entorno de privacidad donde la persona se sienta cómoda.
3. Comunicar la verdad a un ritmo que la persona la pueda asumir de forma clara y concisa.
4. Ofrecer una aproximación narrativa del hecho: informar de que ha ocurrido algo grave, explicarlo de manera general y al final comunicar sin dar detalles excesivos.

Especialmente importante:

- No hacerlo por teléfono, disponer de tiempo, de un lugar apropiado, preservar la intimidad, identificar bien las preocupaciones y atenderlas y transmitir bien la información.
- En caso de tener que comunicar la mala noticia por teléfono: delegar en un administrativo para localizar a los familiares con el ruego de que se personen en el centro u hospital, identificar a la persona que está al otro lado, intentar seleccionar al familiar más competente, sabiendo el mensaje que vamos a dar.

Habilidades que debemos potenciar:

1. Los mensajes deben ser claros y concisos. No debemos disimular que vamos a dar una mala noticia porque puede crear confusión.
2. Manejar los silencios con cuidado. La persona necesita tiempo para asimilar, valorar y reflexionar sobre la noticia, pero deben evitarse demasiados silencios al principio porque puede provocar una mayor ansiedad.

- 3.** Mantener una escucha activa: permitirle expresar, no interrumpir el llanto, atender a la persona, sus reacciones y necesidades. Atender sus demandas.
- 4.** Nunca debemos mentir en la comunicación, en todo caso omitir.
- 5.** Demostrar gran capacidad de empatía; se debe demostrar que se trata de entender el momento tan duro, pero evitar tópicos o frases típicas.

Anexo 4: Glosario de términos jurídicos

- Abogado: profesional licenciado en Derecho que llevará a cabo todas las actuaciones para la defensa del proceso ante la autoridad competente (juzgados).
- Abogado acusación: abogada/o encargado de la defensa de las víctimas y de demostrar la culpabilidad del presunto culpable.
- Abogado defensa: abogada/o que lucha por los intereses de su cliente, en este caso del presunto culpable.
- Aplazar (aplazamiento): dejar para un momento o fecha posteriores a los inicialmente fijados.
- Auto: resolución judicial que resuelve cuestiones esenciales durante la tramitación del procedimiento, pero que, a diferencia de la sentencia, no da fin al mismo.
- Casación (recurso de): recurso que con carácter extraordinario se interpone ante el Tribunal Supremo contra fallos definitivos, por apreciar en ellos la infracción de una ley o doctrina legal o el quebranto de alguna garantía legal del proceso.
- Citación: comunicación que realiza el juzgado a las partes.
- Culpa: omisión de la diligencia exigible a alguien, que implica que el hecho injusto o dañoso resultante motive su responsabilidad civil o penal.
- Demanda: escrito en el que se solicita una petición o reclamación judicial contra alguien en el ámbito de la justicia. Debe ir firmado por el abogado/a y lo resolverá un juez/a.
- Demandado: persona contra la que se presenta la demanda.
- Demandante: persona que demanda o pide una cosa en juicio.
- Denuncia: notificación a la autoridad (juez, policía) de la violación de una ley constituyendo un delito o falta. Por tanto, similar a la demanda, pero para el ámbito penal.
- Diligencia: actuación de un órgano judicial para la ordenación del proceso. Diligencia que el juez de oficio, antes de dictar sentencia y excepcionalmente, acuerda para la práctica de alguna prueba, tras la finalización del periodo probatorio.
- Dolo: voluntad deliberada de cometer un delito a sabiendas de su ilicitud. En los actos jurídicos, voluntad maliciosa de engañar a alguien, de causar un daño o de incumplir una obligación contraída.
- Dolo eventual: dolo que concurre en el autor de un delito que no pretende cometerlo directamente, aunque ha considerado su posibilidad como resultado de su acción.

- Escrito de acusación: escrito en el que el Ministerio Fiscal, y en su caso, la acusación particular, describen los hechos, concretando el delito o delitos que se han cometido y solicitan la pena que debe imponerse al agresor. Después de este trámite procesal, no cabe la personación en el procedimiento como acusación.
- Fiscal: funcionario judicial que representa al Estado y se encarga de la acusación pública en los tribunales.
- Juez/a: persona que juzga en un juicio impartiendo justicia. La resolución final adoptará forma de sentencia. Si es un/a juez/a de mayor competencia, se le denomina magistrado/a.
- Médico/a forense: profesional de la medicina que trabaja para los juzgados examinando las lesiones que han sido denunciadas.
- Medida cautelar: actuación judicial para prevenir un hecho indeseable ante el riesgo de que ocurra.
- Prisión provisional: medida cautelar que puede adoptar el/la juez/a, respecto del agresor ante delitos graves.
- Pasante-procurador/a: profesional licenciado en Derecho que tiene facultad legal para realizar gestiones y diligencias legales en nombre de otra.
- Sentencia: dictamen o resolución que pone fin al procedimiento resolviendo sobre la condena o absolución (sentencia condenatoria o sentencia absolutoria) en el procedimiento penal y sobre las peticiones realizadas en los procedimientos civiles.
- Sentencia firme: sentencia sobre la que ya no cabe recurso alguno.
- Víctima: (a) persona que muere por culpa ajena o por accidente fortuito; (b) persona que padece daño (físico y/o psicológico) por culpa ajena o por causa fortuita; (c) persona que padece las consecuencias dañosas de un delito.
- Vista: comúnmente denominado juicio.

Bibliografía

Documentación

Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas. Cumbre Judicial Iberoamericana, Argentina, 2012. Disponible en: http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=b4502048-ee-bf-4ef0-ba0b-246a0d30fcc4&groupId=10124

Guía de ayuda a los afectados por accidentes de tráfico. Asesoramiento jurídico y psicosocial. Stop accidentes. Madrid (España), 2012. Disponible en: www.stopaccidentes.org

Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito. CAF-Banco de Desarrollo de América Latina, Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI) y Fundación MAPFRE, 2016. Disponible en: http://contralaviolenciavial.org/uploads/Guia_Iberoamericana_de_Asoc_victimas_viales_FICVI.PDF

Guía para la atención a las víctimas de tráfico. Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia. Ministerio de Justicia, Gobierno de España. Disponible en: <http://www.coet.es>

Lineamientos para la atención integral a víctimas del delito. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. México D.F. (México), 2010. Disponible en: <http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Proviclima/5%20PUBLICACIONES/4LINEAMIENTOS/LineamientosVictimasDelito.pdf>

Manual de gestión electrónica para la Oficina de Atención y Protección de Víctimas del Delito. Ministerio Público, Fiscalía General de la República, Costa Rica. Disponible en: https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/gestion_proyectos/pronafe/manuales/02-OAPVD.pdf

Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020. Organización Mundial de la Salud. Disponible en: http://www.who.int/roadsafety/decade_of_action/plan/spanish.pdf

Protocolo de actuación y buenas prácticas en la atención sanitaria inicial al accidentado de tráfico. Grupo de Trabajo de la Sociedad Española de Urgencias y Emergencias (SEMES). Sanidad 2010. Ministerio de Sanidad y Política Social, Gobierno de España. Disponible en: <http://www.msssi.gob.es/novedades/docs/bpAccidentadoTrafico.pdf>

Links de interés

Banco de Desarrollo de América Latina: <https://www.caf.com/>

Dirección General de Tráfico (DGT): <http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/unidad-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/>

Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial:
<http://contralaviolenciavial.org/>

Fundación MAPFRE: https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/

Argentina

- Oficina de Atención Integral a las Víctimas del Delito (OFAVI): <http://www.mpf.gob.ar/>
- Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas (DOVIC):
<http://www.mpf.gob.ar/dovic/>
- Dirección General de Atención y Asistencia a la Víctima: <http://www.buenosaires.gov.ar>

Colombia

- Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV):
<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/unidos-podemos-reparar-las-v%C3%ADctimas/11638#>

Costa Rica

- Oficina de Atención y Protección a Víctima del Delito (OAPVD): <https://www.poder-judicial.go.cr/victimadelito/>

Chile

- Red de Asistencia a Víctimas (RAV): <http://www.seguridadpublica.gov.cl/programa-apoyo-a-victimas-de-delito/red-de-asistencia-a-victimas/>

Ecuador

- Servicio de Atención Integral (SAI): <http://www.fiscalia.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/302-fiscal%C3%ADa-entrega-un-servicio-integral-a-las-v%C3%ADctimas>

México

- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH): <http://www.cndh.org.mx/>

Venezuela

- Oficina Nacional para la Atención Integral de las Víctimas de la Violencia:
<http://www.misionatodavidavenezuela.gob.ve/index.php/oficina-nacional-para-la-atencion-integral-a-las-victimas-de-la-violencia/>

Francia

- Consejo Nacional de Apoyo a las Víctimas: <http://www.justice.gouv.fr/aide-aux-victimes-10044/la-justice-et-les-associations-10278/le-conseil-national-de-laide-aux-victimes-23095.html>

España

- Oficinas de asistencia a las víctimas: https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/para_ti/victimas/asistencia_victimas/

