

Justicia Terapéutica en la Fiscalía de Chile: Una estrategia que favorece el respeto y garantía de los Derechos Humanos de las víctimas y usuarios.¹

- i. Stefanie Travisany Alarcón
- ii. Trabajadora Social de la Universidad Santo Tomás. Magíster en Gerencia y Políticas Públicas de la Universidad de Santiago de Chile.
- iii. Se desempeña como profesional de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Regional de Valparaíso. Es socia fundadora de la Asociación Chilena de Justicia Terapéutica (ACHTJ). Desde el 2018 trabaja en el diseño e implementación del Proyecto Piloto “Justicia Terapéutica en la atención de víctimas y usuarios de la Fiscalía”.
- iv. Correo: stravisany@minpublico.cl
- v. Palabras Claves: Justicia Terapéutica – Derechos Humanos – victimización secundaria – víctimas de delitos.

¹ Trabajo Final Diplomado de postítulo: “Derechos humanos. Teoría y práctica para su protección” Universidad de Chile. 2019

Introducción

El Estado tiene la obligación de proteger, promover y garantizar el goce de los derechos humanos de los ciudadanos, sean estos políticos, civiles, sociales, culturales, medioambientales o de protección especial a niños y niñas, mujeres, personas con discapacidad, migrantes, población indígena, etc.

Estas obligaciones están contenidas en la Constitución Política de Chile (1989), en su artículo 5° inciso 2°, el cual establece que “el ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.

El cumplimiento de estas obligaciones está dado por el trabajo que desempeñan los funcionarios públicos y otros agentes del Estado, que, con sus acciones, reconocen, respetan y permiten la realización de los derechos de todas las personas en el día a día, sin discriminación.

El Ministerio Público, como agente del Estado de Chile debe velar por el cumplimiento de estas obligaciones, principalmente en el marco de su función establecida tanto en la Constitución Política de la República como también en la Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público, como en distintas disposiciones del Código Procesal Penal, que son principalmente ejercer la acción penal pública y otorgar protección a las víctimas² de delitos y testigos.

Desde su puesta en marcha, la Fiscalía de Chile ha implementado modelos de trabajo dirigidos a garantizar el debido proceso, el acceso a la justicia³ y el ejercicio pleno de derechos de víctimas y usuarios en general. Estos se enmarcan en tratados internacionales de derechos humanos ratificados en Chile: Declaración Universal de Derechos Humanos, Convención Americana sobre Derechos Humanos, Convención sobre los Derechos del Niño, Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, por nombrar algunos.

Sumado a lo anterior, y en concordancia con los esfuerzos realizados por el Estado por incorporar el enfoque de derechos humanos en sus políticas públicas, la Fiscalía ha desarrollado acciones para incluir este enfoque en todos sus lineamientos. Ejemplos de esto es la creación de la Unidad Especializada en Derechos Humanos, Violencia de Género y Delitos Sexuales, la elaboración de una Política de Género de la Fiscalía y las diversas actividades de capacitación dirigidas a fiscales y funcionarios.

² De acuerdo al Art.108 del CPP (2000) se considera víctima al ofendido por el delito. En los delitos cuya consecuencia fuere la muerte del ofendido y en los casos en que éste no pudiere ejercer los derechos que en este Código se le otorgan, se considerará víctima: a) al cónyuge o al conviviente civil y a los hijos; b) a los ascendientes; c) al conviviente; d) a los hermanos, e) al adoptado o adoptante.

³ El derecho de acceso a la justicia está consagrado de forma genérica en los artículos 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. En el marco del sistema universal de derechos humanos, en el artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

El enfoque de derechos humanos “es un marco conceptual del proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operativo está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos. Con este enfoque se trata de integrar los valores, principios y normas del sistema internacional de derechos humanos en los planes, políticas y procesos de desarrollo” (ACNUDH, 2006. 15).

Es así, como la Fiscalía de Chile busca que fiscales y funcionarios se desempeñen bajo un contexto respeto, protección y garantía de los derechos humanos, respondiendo adecuadamente a las víctimas, testigos y usuarios en general e incorporen en su quehacer diario los diversos instrumentos de derechos humanos ratificados por Chile.

En la actualidad “existe un consenso instalado en torno al reconocimiento de que todas las personas son libres e iguales en dignidad y derechos. Sin embargo, en la práctica, materializar dicho principio exige, entre otras cosas, que los Estados incorporen el enfoque de derechos en la gestión pública” (Subsecretaría de Derechos Humanos, 2017. 9)

Cuando los funcionarios públicos no responden adecuadamente a la ciudadanía, en la protección o el reconocimiento de su dignidad e integridad, por ejemplo, el Estado en su conjunto, como primer garante, comete una vulneración a los derechos humanos.

Los procesos de trabajo de la Fiscalía han ido apuntando a un mejoramiento de la calidad de atención, que permita mayor cercanía y participación en el proceso penal. Ha asumido desafíos en torno a las víctimas de delitos y a los usuarios en general, orientados al “fortalecimiento de los sistemas de relación con las víctimas, a mejorar continuamente los protocolos de atención y a integrar en los sistemas de acompañamiento y protección a víctimas a los demás prestadores públicos y privados” (Fiscalía de Chile; 2017)

Es importante mencionar que a pesar de los esfuerzos y avances en el reconocimiento de los derechos de las víctimas de delitos, existe una percepción negativa de la ciudadanía respecto a la capacidad de la fiscalía y el sistema procesal penal en general para proteger sus derechos de en forma adecuada. Habitualmente se escuchan críticas al funcionamiento del sistema de justicia criminal, cuya acumulación en el tiempo ha ido configurando la idea de que el sistema no funciona bien.

Existen una serie de indicadores de percepción ciudadana que dan cuenta de las críticas a las instituciones de justicia que se deben considerar, un ej.: de lo anterior es el índice Paz Ciudadana-GfK Adimark 2018, específicamente el ítem “nivel de satisfacción con la actuación de la Fiscalía después de denunciar” (Escala de 1 a 7) en el cual el 78% de los encuestados señaló estar insatisfecho o muy insatisfecho; 9% contestó ni satisfecho/ni insatisfecho y sólo un 13% satisfecho o muy satisfecho. Otro ítem de este índice que resulta interesante mencionar, dice relación a la evaluación que hacen los encuestados sobre las autoridades, construido con la pregunta ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría usted a cada una de las autoridades que le nombraré, respecto de cómo lo están haciendo en su tarea de combatir la delincuencia? Resultando: Carabineros 4,6; Policía de Investigación 4,7; Gendarmería 4,4; Alcalde de su comuna 3,9; Jueces

3,0; Fiscalía 3,1; Gobierno 3,9; Senadores y diputados 2,5, es decir, las autoridades de justicia, junto con las autoridades políticas, fueron las peores evaluadas por la ciudadanía.

En la búsqueda de planteamientos complementarios que puedan contribuir a lograr los desafíos en relación a las víctimas de delitos y usuarios de la Fiscalía en general, se llega a la perspectiva de Justicia Terapéutica (TJ)⁴, enfoque que “Considera a la ley como una fuerza social que produce comportamientos y consecuencias” (Wexler y Winick; 1996), es decir, postula que la aplicación de la ley genera un impacto, que puede ser beneficioso o no para las personas y del cual se debe generar conciencia. Estas consecuencias se denominan terapéuticas o antiterapéuticas.

Es así como la Fiscalía Regional de Valparaíso, desde el año 2018, ha ido desarrollado un proyecto piloto, liderado por la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT), que incorpora la visión de Justicia Terapéutica en los equipos de trabajo de la Fiscalía.

Este proyecto tiene como objetivo incorporar la Justicia Terapéutica en los procesos de atención de fiscales y funcionarios de la Fiscalías Locales con la finalidad de mejorar la calidad de la atención, la relación con los usuarios y reducir la victimización secundaria.

El proyecto comienza como iniciativa piloto en la Fiscalía Local de San Felipe en septiembre del 2018. Durante el año 2019 se amplía su implementación en las Fiscalías Locales de Los Andes y La Calera.

El presente trabajo pretende analizar el proyecto desde el enfoque de derechos humanos y ver como éste puede contribuir al trabajo que hace la fiscalía, como institución pública, para cumplir con las obligaciones de respeto y garantía de los derechos, principalmente en su rol con las víctimas de delito.

Fiscalía de Chile – Atención de usuarios

La reforma procesal penal (RPP) significa una etapa de profundos e importantes cambios en Chile, se crean políticas públicas destinadas a la modernización del sistema de enjuiciamiento criminal, considerando en su base los derechos humanos y los estándares internacionales en esta materia, transformándose en un sistema acorde a los principios de un Estado de derecho.

Dentro de estos importantes cambios se encuentran los relacionados con el rol de la víctima en el proceso penal. El nuevo código la reconoce y posiciona en calidad de interviniente y establece claramente sus derechos⁵.

Así mismo, a nivel constitucional⁶, se crea el Ministerio Público, definido como “Un organismo autónomo y jerarquizado, cuya función es dirigir en forma exclusiva la investigación de los hechos constitutivos de delito, los que determinen la participación punible y los que acrediten la

⁴ TJ por sus siglas en Inglés: Therapeutic Jurisprudence

⁵ Para mayor información revisar art. 12 “Intervinientes” y art. 109 “Derechos de las víctimas” del Código Procesal Penal.

⁶ Ley 19519, del 16 de septiembre de 1997, Proyecto de Reforma Constitucional que incorporó el capítulo VI-A sobre el Ministerio Público y otras modificaciones relativas a la reforma procesal penal.

inocencia del imputado y, en su caso, ejercer la acción penal pública en la forma prevista por la ley. De igual manera, le corresponderá la adopción de medidas para proteger a las víctimas y a los testigos. No podrá ejercer funciones jurisdiccionales”. (Ley 19.640; 1999; art. 1)

Para dar cumplimiento al mandato entregado y plasmado en la Constitución Política y a las tareas que la legislación procesal penal le asigna, el Ministerio Público cuenta con Unidades administrativas, tanto a nivel nacional como regional.

Para profundizar en el ámbito de atención de usuarios y protección a víctimas y testigos es importante focalizarse en el trabajo que realiza la División de Atención a Víctimas y Testigos (DAVT) a nivel nacional y las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos. (URAVIT)

Durante los primeros años de funcionamiento del nuevo sistema, la atención a víctimas por parte del Ministerio Público se concentró en las URAVIT, unidades que establecieron su atención de acuerdo a un modelo de atención integral consistente en brindar contención, apoyo psicosocial y, en un menor número, reparación del daño sufrido por la víctima.

Con el pasar de los años, debido a las limitaciones del modelo y a la escasa cobertura, sólo recibía atención el 3% de las víctimas y testigos (Fernández, L. 2011), surge la necesidad de generar un cambio de enfoque, plasmado en el plan estratégico 2009-2015, el cual incluye dentro de sus lineamientos estratégicos “potenciar la atención y protección a víctimas y testigos, generando una política que promueva y facilite la participación de éstos usuarios en el proceso penal, a través de la entrega de servicios de orientación, protección y apoyo.”

El Modelo General de Atención a Usuarios (Fiscalía de Chile, 2011) operativo desde el año 2009 tiene por objetivo incentivar la participación de las víctimas y testigos en el proceso penal y entregar una atención de calidad a todos sus usuarios, mejorando los sistemas de atención.

Está compuesto por dos líneas de trabajo⁷:

1. El Modelo OPA, Orientación, Protección y Apoyo: tiene por objeto orientar a víctimas y testigos que concurren a la Fiscalía, mediante la entrega de información, en concordancia con la etapa del proceso penal en que se encuentran; Protegerlos, en función de los resultados de evaluaciones de intimidación y/o riesgo; y, Apoyarlos durante el proceso penal y, especialmente, en su participación en Juicio Oral. Dentro del OPA se han desarrollado líneas de atención especializada a fin de responder a los requerimientos específicos de determinadas víctimas y testigos, como son víctimas de violencia intrafamiliar (VIF), NNA víctimas de delitos sexuales y VIF y casos complejos.
2. El Sistema de Información y Atención de Usuarios (SIAU), considera tres espacios de atención: presencial, telefónico (call center) y virtual (página web). Su objetivo es entregar una atención oportuna y de calidad a todas aquellas personas que concurren a la Fiscalía, formulando

⁷ División de atención a víctimas y testigos Fiscalía Nacional (2011). Modelo de Atención a usuarios. Recuperado Intranet 14-09-2019. http://mpintra/vyt/index.php?option=com_docman&Itemid=144

requerimientos de información sobre los servicios que presta la Fiscalía, como, asimismo, requerimientos de reclamos, sugerencias y felicitaciones, y requerimientos fundados en la Ley de Transparencia.

Para comprender el alcance del modelo general de usuarios, es importante detallar a quienes está dirigido. El plan estratégico Institucional 2016-2022 define a los usuarios de la Fiscalía como⁸:

- ✓ Usuarios directos (foco central de las tareas de la Fiscalía): víctimas, testigo y denunciantes
- ✓ Aliados estratégicos: Policías y organismos auxiliares
- ✓ Sujetos procesales: organismos y personas que forman parte del sistema penal; Defensoría Penal Pública, Tribunales de Justicia, imputados y abogados.
- ✓ Organismos relacionados: actores relevantes en términos de políticas públicas, que no son parte del proceso, por ej. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- ✓ Comunidad en general.

Los modelos de trabajo descritos han dotado a fiscales y funcionarios de competencias para la atención de víctimas y testigos, ampliando la cobertura y focalizando los recursos profesionales de las URAVIT hacia aquellos casos de víctimas en condición de vulnerabilidad: NNA víctimas de delitos, víctimas de delitos sexuales, violencia intrafamiliar, etc. a fin de lograr una intervención de tipo diferenciada y especializada.

Se considera condición de vulnerabilidad “aquella víctima de delito que tenga una relevante limitación para evitar o mitigar los daños y perjuicios derivados de la infracción penal o de su contacto con el sistema de justicia, o de afrontar los riesgos de sufrir una nueva victimización. La vulnerabilidad puede proceder de sus propias características personales o bien de las circunstancias de la infracción penal”. (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008)

Al observar los modelos de trabajo podemos afirmar que la Fiscalía ha abordado su relación con las víctimas bajo un principio de discriminación positiva, fundada en el grado de vulnerabilidad; esa vulnerabilidad viene esencialmente determinada por el tipo de delito, la relación de la víctima con el agresor, la disponibilidad para acceder a medios de ayuda y asistencia y el perfil psicológico, anímico, económico y social de la víctima. Con esos parámetros, adecúa la forma e intensidad de su intervención. (Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos; 2008)

Este abordaje especializado busca detener la victimización, otorgar medidas de protección oportuna, coordinar acciones con otras instituciones, derivar a procesos de reparación y reducir los efectos negativos que la participación en el sistema de justicia penal le puede ocasionar a las víctimas definidas como especialmente vulnerables, es decir prevenir o disminuir la victimización secundaria.

A pesar de los avances alcanzados, la Fiscalía se ha planteado nuevos desafíos, los que se encuentran plasmados en el Plan Estratégico Institucional 2016-2022, el cual actualiza la visión, institucional, persiguiendo “Ser una institución confiable, integrada por personas con vocación

⁸ Fiscalía de Chile (2016) Plan Estratégico 2016-2022 Recuperado 11-09-2019 <http://fliphtml5.com/cxen/ycnx/basic>

de servicio público, reconocida por la sociedad por su eficacia en la persecución penal, que involucra a víctimas y testigos en todo el proceso penal, que se consolida como un actor relevante dentro del sistema de justicia”⁹.

Para lograr lo anterior, se ha enfocado en “relevar iniciativas que contribuyen a desarrollar dos áreas primordiales del quehacer del Ministerio Público: la persecución penal y la atención a víctimas y testigos, recalcando su rol como sujetos de derecho”. (Fiscalía de Chile; 2019)

En este sentido, los modelos de trabajo de la Fiscalía están sujetos permanentemente a revisión y perfeccionamiento, buscando, conseguir una persecución eficaz de los delitos, brindando protección a víctimas y testigos, otorgando una atención de calidad, reduciendo los efectos negativos que la participación en el proceso penal le ocasiona a las víctimas, es decir previniendo o disminuyendo la victimización secundaria; además de corregir problemas de desigualdad y discriminación que se presentan por los cambios de la población y/o por la visibilidad de brechas con estándares internacionales de derechos humanos, como por ejemplo en población migrante, personas con discapacidad, LGTBI, personas mayores, por nombrar algunos.

Para continuar avanzando en estos ámbitos, en octubre del año 2017 la Fiscalía de Chile crea la Unidad Especializada en Derechos Humanos, Violencia de Género y Delitos Sexuales (resolución FN/MP N°2078/2017) reformulando el foco de análisis de la anterior Unidad Especializada en Delitos Sexuales y Violencia Intrafamiliar (cuyas materias de conocimiento y delitos asignados se mantuvieron) y redefiniendo los fenómenos delictuales asociados desde un enfoque de derechos y de género. Incorpora competencias en los delitos de tortura y tratos crueles, inhumanos o degradantes (incorporados al Código Penal por la Ley N° 20.968) y los delitos de detención ilegal contenidos en los artículos 148 y 149 del Código Penal.

Actualmente esta unidad trabaja, entre otras cosas, en “la prevención, investigación y sanción de la violencia institucional y colabora en la implementación progresiva de la Ley 21.057 que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, que comienza este año en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, El Maule, Aysén y Magallanes y Antártica chilena. Paralelamente participa en el comité técnico encargado de desarrollar la Política de Género de la Fiscalía”. (Ortiz, Y; 04/2019)

Lo anteriormente descrito es un ejemplo de los esfuerzos que realiza la Fiscalía para incorporar un enfoque de derechos humanos en todas sus líneas de acción. “El Ministerio Público debe erigirse como el primer custodio del respeto de los derechos fundamentales y necesitábamos crear una unidad que se hiciera cargo de este tema, junto con los delitos de violencia de género y delitos sexuales” (Abbott, J; 17/10/2017)

Desde el enfoque de derechos, se identifican una serie de desafíos institucionales en pro de respetar, garantizar y promover los derechos de las víctimas y los usuarios de manera efectiva.

⁹ Ídem

Justicia Terapéutica

El enfoque de Justicia Terapéutica (TJ) surge en Estados Unidos en la década de los años 80 como una corriente filosófica desarrollada por los académicos David Wexler y Bruce Winick, a partir de su preocupación por la protección de los derechos de pacientes psiquiátricos. Emerge como una “crítica los diferentes aspectos de la ley de salud mental porque produce consecuencias antiterapéuticas para las personas a las que la ley quería ayudar”. (Winick; 2003)

En un primer momento la TJ se centró en las leyes de salud mental; sin embargo, al corto tiempo comenzó a extenderse hacia ámbitos del derecho penal, familiar, juvenil, entre otros.

Es así, como en la actualidad la TJ promueve indagar en cómo las disciplinas relacionadas con la salud y las ciencias sociales pueden ayudar en el desarrollo del derecho, esto, sin afectar el valor de la justicia y el debido proceso.

Se define como “el estudio del rol de la ley como agente terapéutico, que se centra en el impacto de la ley en el espectro emocional y en el bienestar psicológico” (Wexler; 2009). En definitiva, es un enfoque multidisciplinar que observa la aplicación de la ley y los procesos legales desde una mirada más humana y enriquecedora, preocupándose del efecto que provoca en las personas.

Otro planteamiento respecto la definición de TJ la puntualiza como “una perspectiva que considera la ley como una fuerza social que produce comportamientos y consecuencias” (Wexler; 2009). Estas consecuencias se denominan terapéuticas o antiterapéuticas.

Las consecuencias terapéuticas se refieren a aquellas que producen o promueven el bienestar emocional de las personas que entran en contacto con la ley y el sistema jurídico. Por el contrario, las consecuencias antiterapéuticas son aquellas afectan negativamente el bienestar de las personas.

La TJ busca evaluar las consecuencias terapéuticas y antiterapéuticas de la ley y como ésta se aplica. También, busca influir cambios legales o del procedimiento judicial para aumentar las consecuencias terapéuticas y disminuir las antiterapéuticas. (Winick; 2011)

Es importante explicar que la TJ hace referencia a la ley, refiriéndose a la ley en acción, no simplemente la que aparece en los libros. Analiza la norma legal, los procedimientos legales, como por ej.: Audiencias y juicios; y también los roles de los actores judiciales (Jueces, fiscales, abogados, etc.)

Un elemento importante para entender la TJ es que, la manera como los jueces y otros actores legales desempeñan sus roles, tiene consecuencias inevitables para el bienestar psicológico y de salud mental de las personas con quienes interactúan; (Winick y Wexler; 2010) sean estas víctimas, delincuentes o comunidades.

En Chile, la TJ ha sido habitualmente asociada al tratamiento de imputados en el sistema penal, específicamente a los tribunales especiales, tales como las Cortes de Drogas. Esto debido a que

se ha convertido en el fundamento teórico de este tipo de tribunales orientados a la resolución de conflictos, lo que aplican no sólo en el ámbito de rehabilitación de drogas, sino que también en violencia intrafamiliar, salud mental, comunidad y justicia juvenil. En conclusión, estos tribunales son considerados como una aplicación de los principios de la TJ.

Tal como se estipuló en las conclusiones del I Congreso Iberoamericano de TJ (AITJ; 2013), este enfoque presta mayor atención a las víctimas con el fin de evitar la victimización secundaria y conseguir una adecuada reparación; pero también a la prevención del delito y la disminución de la reincidencia.

Para garantizar los derechos de las víctimas durante su participación en el proceso penal, es indispensable considerar la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de éstas y a su vez, prevenir la victimización secundaria, asociada a la relación establecida entre la víctima y el sistema jurídico penal, posterior al hecho delictual.

El manual de justicia sobre el uso y aplicación de la declaración de principios básicos de justicia para víctimas de delito y abuso de poder de la ONU (1999), plantea que “el proceso completo de la investigación penal y el juicio pueden causar una victimización secundaria, por la investigación, a través de decisiones sobre si procesar o no, por el juicio mismo y la sentencia del autor o por su eventual liberación. La victimización secundaria a través del proceso de justicia penal puede ocurrir por dificultades en el balance de los derechos de la víctima y los derechos de los imputados o del autor del delito” (ONU, 1999: 14)

De esta forma la victimización secundaria se entiende como las consecuencias negativas que produce el proceso penal en la salud de las víctimas de delitos y el impedimento que ello significa para su recuperación física, psicológica y social.

Es importante señalar que este tipo de victimización ocurre a consecuencia de la respuesta de las instituciones, concretamente a la atención que les brinda a las víctimas de delitos. “Está asociada a la negación de sus derechos, especialmente por condiciones de género o sexual, cultura, raza, etnia, edad, entre otros., así mismo involucra la negación del reconocimiento de la experiencia particular frente al hecho delictivo”. (ONU, 1985)

En el marco del proceso penal, las leyes y políticas públicas establecen protocolos o criterios de actuación de los operadores de justicia, quienes deben aplicarlas. Es así como las actitudes, opiniones y acciones de las personas que aplican la ley son de especial relevancia a la hora de observar la relación entre la víctima y el sistema de justicia.

El proceso penal y la forma en que la policía, los jueces, los funcionarios judiciales, fiscales y abogados defensores desempeñan sus funciones deben ser motivados, en gran parte, por la preocupación de las necesidades de la víctima. (Winick; 2011)

Lo anterior es compatible con la declaración de Naciones Unidas sobre “Principios básicos de justicia para víctimas de delitos y del abuso de poder” (1985) la cual plantea “se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas”.

De acuerdo a lo planteado por Bruce J. Winick (2011), la ley y el sistema penal debe satisfacer necesidades de las víctimas, por lo cual realiza una serie de sugerencias desde el enfoque de TJ, las cuales pueden resumirse en:

- ✓ Atención inmediata y contención emocional (profesionales especializados)
- ✓ Entrega de información y protección
- ✓ Atención empática y comprensiva
- ✓ Otorgar espacio para expresar sentimientos y contar su historia

Para lo anterior, la TJ pone énfasis en la capacitación de todos los actores legales, desde el ámbito de la psicología y el trabajo social, orientada a la sensibilización y satisfacción de las necesidades de las víctimas de delitos.

Por otra parte, considerando que en el Sistema de Justicia Penal muchas veces predomina la necesidad de proteger los derechos de los imputados por sobre los intereses de las víctimas, se sugiere prestar atención a las necesidades de la víctima durante cada etapa del procedimiento penal, evitando así volver a victimizarla. “Cuando las víctimas son tratadas con dignidad, respeto, son escuchadas y tomadas en serio, serán capaces de aceptar la decisión del fiscal, incluso si no están de acuerdo. Serán capaces de aceptar los resultados. Por el contrario, cuando las víctimas no han sido escuchadas, su validación y dignidad no han sido respetadas, lo más probable es que se resienten con el resultado del proceso y mantengan sus sentimientos de enojo, venganza y ansiedad” (Winick; 2011)

De acuerdo a lo anterior se infiere que el rol de los actores judiciales, específicamente el trato con la víctima es crucial para que su participación genere consecuencias terapéuticas, es decir, que favorezcan su recuperación física, psicológica y social; y por ende a su bienestar emocional.

En definitiva, la TJ plantea que el simple conocimiento y comprensión de los actores jurídicos respecto a que su desempeño puede causar efectos terapéuticos o antiterapéuticos en las personas puede generar transformaciones positivas en el sistema de justicia, sin requerir modificaciones o nuevas leyes.

Las conclusiones del III congreso Iberoamericano de TJ señala “a nivel general, en los diferentes estados se han producido cambios legislativos y procedimentales compatibles con TJ. Estos han posibilitado mejorar la situación de la víctima, aunque no de manera suficiente, por lo que se debe seguir realizando esfuerzos en esta materia para lograr, con un enfoque de reparación y reconstrucción personal y social, la plena recuperación y bienestar de la persona víctima.” (Fariña, F; López, J; Redondo, L. 2016; 29)

En este sentido, uno de los grandes desafíos relacionados con el rol de la víctima en el proceso penal dice relación a la generación de cambios en las instituciones de justicia, para garantizar sus derechos y por ende disminuir la victimización secundaria, es decir, evitar el daño o sentimiento negativo asociado al contacto de la víctima con el sistema de justicia penal.

Desde esta perspectiva, con la finalidad de conocer la situación actual de Chile, resulta relevante hacer referencia al estudio cualitativo “Participación de la víctima en el sistema de justicia penal en Chile, una mirada desde el enfoque de Justicia Terapéutica” (Travisany, S. 2018) en la cual se

identifican una serie de prácticas terapéuticas y antiterapéuticas, que sirven de insumo y orientación a la hora de planificar mejoras en beneficio de las víctimas.

● Prácticas Terapéuticas	● Participación activa de la víctima, propiciada por instituciones de Justicia ● Buen trato ● Respeto y ejercicio de los derechos ● Identificación de necesidades (Escucha activa) ● Contacto oportuno: entrega información y medidas de protección ● Entrega de información/énfasis expectativas penales ● Propiciar acuerdos reparatorios y salidas alternativas incorporando a la víctima en la toma de decisiones. ● Declaración judicial con preparación metodológica. ● Trabajo interinstitucional coordinado ● Oferta tratamiento reparatorio para las víctimas ● Salas especiales para declaración judicial NNA
● Prácticas Antiterapéuticas	● Lenguaje poco claro (Exceso de tecnicismos) ● Trato inadecuado /Falta de comprensión victimización. ● Derechos del imputado por sobre los derechos de la víctima ● Plazos extensos de investigación / suspensiones reiteradas de audiencias ● Falta de protección o resguardo información personal de las víctimas. Por ej.: Dirección, teléfono. ● Desinformación/Expectativas penales sin sentido de realidad ● Sobrecarga laboral operadores de Justicia ● Reiteración de diligencias (por ej. Toma de declaración NNA) ● Exclusión en las notificaciones judiciales ● Limitada oferta de programas de apoyo y reparación ● Exposición al imputado salas de espera Tribunales ● Sobreexposición de las víctimas en medios de comunicación.

De lo anterior, toma relevancia que las distintas instituciones conozcan el análisis realizado desde la TJ respecto a las prácticas terapéuticas y antiterapéuticas identificadas.

Los resultados de esta investigación dan cuenta que no se requieren grandes modificaciones legales para hacer que el sistema de justicia penal propicie, en gran medida, consecuencias

terapéuticas en las víctimas de delitos. Los cambios deben generarse a nivel organizacional, al interior de las instituciones de justicia que interactúan con víctimas.

Muchas de las prácticas antiterapéuticas identificadas se dan en la relación entre los operadores de justicia y la víctima, específicamente dan cuenta cómo el desempeño de sus roles genera consecuencias negativas en las víctimas. Surgen conceptos necesarios para revertir esta situación como por ej.: escucha activa, empatía, comunicación efectiva, por nombrar algunos.

En este sentido, se considera de suma importancia capacitar y sensibilizar a los actores jurídicos, específicamente, jueces, fiscales, defensores y funcionarios de las fiscalías y del poder judicial, en áreas de la psicología o el trabajo social, como por ej.: Habilidades sociales o Buen trato.

La Fiscalía ha manifestado que la temática de atención a víctimas y testigos está en el centro de las preocupaciones institucionales. Las mejoras que han realizado en sus procesos de trabajo generan un escenario que favorece efectos terapéuticos en las víctimas; sin embargo, para continuar avanzando, se considera necesario incorporar mecanismos de sensibilización y análisis de procesos de trabajo desde una mirada de TJ.

Proyecto Justicia Terapéutica en la atención de Víctimas y Usuarios

Los fundamentos de la Justicia Terapéutica y las conclusiones anteriormente expuestas son comprendidos como el marco del proyecto de TJ en la atención de víctimas y usuarios de la Fiscalía Regional de Valparaíso, implementado actualmente en las fiscalías locales de San Felipe, Los Andes y La Calera, cuyo objetivo es “Incorporar la Justicia Terapéutica en los procesos de atención de fiscales y funcionarios con la finalidad de mejorar la calidad de la atención, la relación con los usuarios y reducir la victimización secundaria”.

El proyecto propone la ejecución de prácticas terapéuticas bajo una estrategia participativa, en la cual fiscales y funcionarios, posterior a jornadas de sensibilización en TJ, trabajan en la identificación y elaboración de prácticas terapéuticas de acuerdo a la realidad de cada Fiscalía Local, para finalmente implementarlas.

Considera la selección de representantes de equipos de trabajo (fiscales, abogados, equipo recepción, equipo gestión y URAVIT) encargados de trabajar en la definición del proyecto y de participar en procesos de retroalimentación permanente, que permiten analizar la puesta en marcha y considerar la eliminación, modificación y/o creación de nuevas prácticas.

Para lograr lo anterior es fundamental contar con el apoyo y compromiso del Fiscal Jefe y Administradora de cada Fiscalía, ya que muchas de las prácticas terapéuticas consideraran cambios en los procesos de trabajo y/o funciones de funcionarios y fiscales.

Es importante señalar que cada Fiscalía diseña su propio proyecto, ya que se estructura a través de las prácticas terapéuticas que proponen fiscales y funcionarios, según sus recursos, creatividad, disposición y necesidades.

Para poder ejemplificar el proyecto, se detallará algunas prácticas terapéuticas elaboradas, consensuadas e implementadas en la Fiscalía Local de San Felipe.

Ítem: Atención y Trato al Usuario

- ✓ Respeto pleno de los derechos de las personas. Énfasis en marco legal y regulatorio de la Fiscalía de Chile. (Derechos de los usuarios, Derechos de las víctimas y testigos y Derechos de los detenidos)
- ✓ Buen trato y puesta en práctica habilidades comunicacionales:
 - Llamar siempre por el nombre.
 - Dar inicio atención con saludo cordial
 - Realizar contacto visual durante la atención
 - Esperar fuera de la oficina al usuario que pasa a nivel 2 y 3¹⁰ (debido a dificultad de acceso a edificio, se sugiere esperar en puerta de recepción atendedores piso 1 y escalera atendedores pisos 2 y 3)
 - Incorporar siempre en el cierre de la atención frase: ¿Le queda alguna duda? Si es así, resolverla, realizar referenciación a institución que corresponda o generar requerimiento SIAU.
- ✓ Inducción en TJ (términos generales) a Guardia de seguridad que presta servicios en Fiscalía Local de San Felipe.
- ✓ Jornada de capacitación en Buen Trato y entrega de herramientas para la intervención en crisis.
- ✓ Difusión glosario de términos jurídico elaborado por la Comisión de Lenguaje Claro del Poder Judicial.

Ítem: Procesos de Trabajo

- ✓ Fiscales y abogados:
 - Incorporar abordaje de expectativas penales en atención de víctimas, independiente del estado de la causa.
 - Realizar derivación URAVIT víctimas y testigos de delitos sexuales, violencia intrafamiliar, violentos y de conmoción pública presentados en acusación al Tribunal. (Permite identificar necesidades de apoyo y/o reticencia al proceso con mayor tiempo de anticipación)
- ✓ URAVIT:
 - Comunicar telefónicamente sentencias TOP (Remplaza envío carta de comunicación de sentencia)

¹⁰ El SIAU define niveles de atención 1, 2 y 3, para entrega de servicios a los usuarios: Nivel 1 atención inmediata; Recepción. Servicios de entrega inmediata, recepción e ingreso de requerimientos de evaluación interna. Nivel 2 atención intermedia, realizada por abogados o funcionarios. Denuncias y solicitud de medidas de protección, Reclamos no formalizados u otros. Nivel 3 Citados de fiscales, abogados y profesionales URAVIT. Toma de declaración, preparación JO, orientación/protección especializada, citas resultantes de solicitudes.

- Contactar telefónicamente a víctimas de causas de control de detención ingresadas diariamente con el objeto de informar resultado de formalización, cautelares, explicar proceso penal propiciar adherencia y adoptar procedimientos de acuerdo con modelos de intervención (SIAU – OPA)

- Contactar telefónicamente a víctimas de causas de robos violentos (intimidación – violencia) agendadas en audiencias programadas, con el objeto de informar resultado de formalización, cautelares, explicar proceso penal, propiciar adherencia y adoptar procedimientos de acuerdo a modelos de intervención (SIAU – OPA)

✓ Recepción

- Atención prioritaria según características de los usuarios: adulto mayor, personas con discapacidad, embarazadas y personas con evidente afectación emocional

- Atención inmediata en la recepción: (evaluación recepcionista). Para estos efectos se habilita apoyo recepcionista 2 en oficina de recepción de partes.

- Énfasis utilización Sala SIAU atención nivel 1 y 2. Uso a criterio de recepcionista (palabra clave para informar telefónicamente fiscal o abogado: PRIORITARIO)

✓ Equipo Gestión

- Modificación redacción carta de término de causa, incorporando información respecto a canales de comunicación con la Fiscalía.

- Incorporación en carpetas investigativas de tarjeta de derivación de usuarios desde audiencias programadas.

Ítem Cuidado de Equipo

✓ Propiciar actividades de cuidado de los equipos de trabajo de la Fiscalía Local

- Elegir equipo creativo encargado (voluntario)

- Realizar actividades en horario de jornada laboral

Ítem Espacio físico

✓ Instalar música armónica en Sala de Espera – Recepción.

✓ Renovar decoración espacio infantil sala de espera (convenio Escuela de Párvulos AIEP)

✓ Contar en la Recepción y cada oficina de atención con materiales para contención de usuarios con afectación emocional:

- Pañuelos desechables

- Vasos

- Agua

✓ Ingreso de personas citadas en jornada PM al hall de la recepción a contar de las 14:30 hrs.

✓ Mejoramiento Sala de atención SIAU (oficina común de atención prioritaria primer piso)

Ítem Coordinación Redes

- ✓ Coordinación Tribunal de Garantía San Felipe para propiciar espera en espacio protegido para víctimas que concurren a Juicio Oral Simplificado
- ✓ Coordinación oficina migración Municipalidad de San Felipe logrando opción de derivación/referenciación OPA/SIAU¹¹ de víctimas y usuarios migrantes que son atendidos en la Fiscalía Local.

Prácticas en progreso

- ✓ Revisión y/o modificación a procesos de trabajo relativo a Juicios Orales Simplificados, que permitan mejorar relación con usuarios e instituciones auxiliares.
- ✓ Propiciar acuerdos reparatorios y suspensiones condicionales del procedimiento. Dando respuesta a las necesidades de las víctimas.
- ✓ Taller humanización de la migración.
- ✓ Difusión Material SENADIS: Recomendaciones Generales para la Atención Inclusiva -Recomendaciones para el uso del Lenguaje en Discapacidad.

Proyecto de Justicia Terapéutica y Derechos Humanos.

En los últimos años, la fiscalía ha puesto énfasis en el enfoque de derechos humanos, principalmente en su relación con víctimas y testigos. El proyecto de Justicia terapéutica enfatiza este ideal desde el trabajo práctico, que cumplen día a día fiscales y funcionarios.

En este sentido, señalar que el proyecto de TJ se instala en una excelente base, compuesta por los instructivos, normativa y modelos de trabajo establecidos por la institución bajo estándares internacionales de derechos humanos.

Podemos afirmar que se trata de un proyecto sencillo, que hace énfasis en la relación que las personas que trabajan en la Fiscalía deben tener con las víctimas y usuarios, basada en un trato más humano y de respeto a la dignidad de todas las personas, sin discriminación alguna. Incluyendo en esto el ambiente de trabajo y las relaciones entre los fiscales y funcionarios.

Cuando hablamos de discriminación hacemos referencia a “un amplio conjunto de prácticas sociales, acciones y procedimientos que, sobre la base de la asignación de atributos estereotipados, tienen como resultado menoscabar, restringir o anular la capacidad de las personas para poner en práctica y gozar plenamente de sus derechos”. (Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2015; 15)

Desde el enfoque de derechos, una acción clave es el reconocimiento de las personas y sus diferentes características personales o sociales. Los prejuicios y estereotipos etiquetan a las personas por diversos motivos, impidiendo el legítimo ejercicio igualitario de los derechos.

¹¹ El sistema informático OPA y SIAU, permite al atendedor entregar documento imprimible al usuario con información de otras instituciones públicas, según requerimientos. Los profesionales URAVIT, pueden realizar derivaciones automáticas desde el sistema OPA, el cual envía vía correo electrónico directo a la Institución Pública correspondiente la información detallada del requerimiento o necesidad del usuario.

Características, como condición étnica, física, mental o edad, sexo, tipo de trabajo, situación económica, pertenencia a un grupo social, la nacionalidad, la religión, entre otras, no pueden limitar el ejercicio de los derechos humanos.

La TJ es concordante con un enfoque de derechos, que afirma que “un sistema de justicia penal equitativa, efectiva y eficaz es un sistema que respeta los derechos fundamentales tanto de las víctimas como de los sospechosos y delincuentes. Se trata de un sistema centrado en la necesidad de prevenir la victimización, proteger y asistir a las víctimas, y tratarlas con humanidad y respeto a su dignidad”. (Naciones Unidas, 2010; 1)

Como ya se ha mencionado, los planteamientos de la TJ son coherentes con la declaración de Naciones Unidas sobre “Principios básicos de justicia para víctimas de delitos y del abuso de poder”, específicamente lo señalado en la sección de “Acceso a la justicia y trato justo” (ONU; 1985), que se refiere a la necesidad de tratar a las víctimas con compasión y respeto por su dignidad, de informarles adecuadamente sobre sus derechos, y de adecuar los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas, por ejemplo “permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses”

En este sentido, el proyecto fomenta el desarrollo de valores y actitudes que resguardan algunos de los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delito y abuso de poder como es la asistencia y el acceso a la justicia y trato justo.

Resalta la importancia que tiene el rol del funcionario público de la fiscalía, como representante del Estado ante las personas y el compromiso que éste ha asumido con la institución para ejercer eficazmente sus funciones.

Mediante las actividades de sensibilización, crea conciencia de cómo el desempeño del cargo del funcionario público en el ámbito judicial tiene una implicancia en la vida de las personas y orienta en cómo ésta puede ser positiva o terapéutica.

Las jornadas de sensibilización de TJ refuerzan información fundamental y reeducan a los funcionarios con relación al conjunto de derechos que el sistema de justicia en Chile ha consagrado respecto a las víctimas de delitos, como es el derecho a la información, protección, trato digno, reparación y participación. Además, entrega información para comprender la victimización y herramientas para superar los prejuicios que puedan existir asociados a este proceso.

Desde la implementación del modelo de atención de usuarios, la Fiscalía ha procurado garantizar la protección de la integridad física y psicológica de las víctimas, especialmente aquellas que identifica en riesgo de intimidación, represalias o de victimización reiterada, mediante instrumentos creados para ello y preparación de sus atendedores.

En este sentido, la TJ busca potenciar el desarrollo de habilidades sociales en los fiscales y funcionarios, tales como respeto, compasión, escucha activa, empatía, por nombrar algunas, las que actúan como garantes de los derechos humanos de las víctimas de delitos y usuarios en

general. Estas habilidades contribuyen a la detección de necesidades de protección y apoyo que presentan las víctimas, entregando adecuadamente los servicios que brinda la fiscalía.

Lo anterior es fundamental para evitar que el daño sufrido por la víctima a consecuencia del delito no se vea incrementado en el contacto con el sistema de justicia penal, es decir impide causar victimización secundaria.

Una atención de calidad, basada en el respeto a los derechos de igualdad y no discriminación y centrada en las necesidades de la víctima, facilitará el acceso a la Justicia, permitiendo ejercer expeditamente su derecho de exigir justicia y reparación del daño.

Es importante señalar que las necesidades de las víctimas varían en el transcurso del tiempo, es decir no serán las mismas a lo largo del proceso penal, por lo que mantener una vinculación con la víctima o facilitar los canales de comunicación efectiva es primordial.

Otra práctica relevante de TJ, dice relación al uso de un lenguaje adecuado, adaptado al nivel de conocimiento de los usuarios, que favorezca la comprensión de lo que ocurre en el proceso penal, protegiendo así también sus derechos.

Dentro de las prácticas terapéuticas observadas en el Proyecto de la FL San Felipe, es fácil ver como fiscales y funcionarios, posterior a la sensibilización de TJ, manifiestan preocupación en incorporar a la víctima en el proceso penal. Las acciones enfocadas a mejorar la contactibilidad no sólo cumplen con la entrega de información, sino que es una instancia clave para identificar tempranamente necesidades de las víctimas de asistencia, apoyo y protección.

La reparación de los daños causados como consecuencia de la victimización por lo general no se concreta en la práctica y en el caso de que se concrete, generalmente es insuficiente o tardía.

En este sentido, para lograr que la participación de la víctima en el proceso penal tenga un efecto terapéutico, se requiere que éstas estén preparadas e informadas. Trabajar las expectativas penales es una acción que debe aplicarse por los fiscales y funcionarios en cualquier contacto que tengan con la víctima, independiente de la etapa del proceso judicial en que se encuentre. Lo ideal es que exista una orientación en la etapa inicial de la causa.

Por otra parte, es importante mencionar que el proyecto propone mayor flexibilidad en la aplicabilidad de los procesos judiciales, no limitado meramente el rol punitivo del fiscal. Permite visualizar el sistema de justicia penal como una herramienta puede apuntar a resolver problemas que subyacen al delito. Es decir, promueve la aplicación de medidas judiciales que apunten a la mediación, la rehabilitación y la reinserción, incorporando siempre la opinión de las víctimas.

Demanda cambiar la visión respecto a que los derechos de las víctimas están en una disputa con los derechos del imputado, es decir, lo que gana uno se hace en contra de una pérdida para el otro. La TJ no sólo se refiere a un trato humano de la víctima sino también del imputado.

Muchas veces el resultado de la acción penal no es satisfactorio para las víctimas de los delitos, quienes en la búsqueda de resolver un problema judicial a nivel vecinal, familiar y/o de perjuicio

económico, acuden a la justicia penal. Términos judiciales como acuerdos reparatorios y salidas alternativas, en algunos casos, son más acordes para dar respuesta a la necesidad de resarcimiento de éstas.

Otro punto analizado, observa que la TJ enfatiza principios de igualdad y no discriminación; sin embargo, en las prácticas terapéuticas propuestas por fiscales y funcionarios no han aparecido acciones concretas que apunten a las víctimas vulnerables no contemplada en los modelos especiales, como lo son personas privadas de libertad o LGTBI, por nombrar algunas.

A pesar de lo anterior, el proyecto de TJ propone mayor sensibilización respecto a las necesidades de las víctimas, flexibilidad e innovación de las prácticas institucionales, que propician un escenario para la incorporación de nuevos procesos de trabajo

Las actividades de sensibilización, desarrollo de habilidades, capacitación, entre otras; que se encuentran en la base estructural del proyecto de TJ, proponen una visión interdisciplinaria en el sistema de justicia penal. Para su ejecución, es fundamental el aporte que los profesionales de las ciencias sociales y del comportamiento hacen. Estas actividades se visualizan como una estrategia de promoción de derechos humanos al interior de la Fiscalía.

Finalmente señalar que muchas de las prácticas terapéuticas que se pueden crear, identificar e implementar al interior de las fiscalías en relación a las víctimas de delitos, demandarán coordinaciones con otras instituciones para lograr los objetivos de reparación, protección y prevención de la victimización secundaria.

Reflexiones Finales

La Fiscalía de Chile debe continuar trabajando en cumplir con su deber de atender y proteger a las víctimas de delitos, fortaleciendo acciones e implementando nuevas iniciativas acordes a sus necesidades, que además apunten a la disminución de los efectos negativos asociados a su participación durante el proceso penal.

Sus acciones se esfuerzan por alcanzar los estándares propuestos por los instrumentos internacionales de los derechos humanos; sin embargo, existen brechas importantes, principalmente con víctimas especialmente vulnerables, como lo son las personas privadas de libertad o las víctimas de violencia institucional.

El proyecto de Justicia Terapéutica se vislumbra como una perspectiva innovadora que busca humanizar el sistema de justicia a través de la incorporación de elementos propios de las ciencias sociales y del comportamiento, sin efectuar grandes reformas a los procesos de trabajo de las Fiscalías, ni necesitar muchos recursos.

De acuerdo a todo lo descrito, podemos afirmar que el proyecto de TJ permite a la institución, desde su nivel operativo, desarrollar prácticas que favorecen el respeto y garantía de los derechos de sus usuarios de forma efectiva. Esto debido a que muchas veces, a pesar de que existen modelos e instructivos que guían el actuar de fiscales y funcionarios, en el quehacer diario no se

llevan a cabo, pudiendo infringir los derechos de las personas por una acción directa o por omisión.

En este sentido, el proyecto de TJ contribuye de manera humilde y complementaria a los desafíos que se ha dispuesto la Fiscalía en el marco de los derechos humanos de las víctimas de delito y de otras personas que toman contacto con el sistema de justicia penal, motivo por el cual se propone continuar con su implementación y, si es posible, ampliarlo hacia otras fiscalías locales de la Región.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABBOIT J; 2017 OCTUBRE. 18º ANIVERSARIO DEL MINISTERIO PÚBLICO: FISCAL NACIONAL ANUNCIÓ CREACIÓN DE UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS. DISCURSO FISCALÍA NACIONAL, CHILE.

ACNUDH (2006). PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS EN LA COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO, NACIONES UNIDAS, NUEVA YORK Y GINEBRA.

AITJ - ASOCIACIÓN IBEROAMERICANA DE JUSTICIA TERAPÉUTICA (2013). CONCLUSIONES I CONGRESO IBERO AMERICANO DE JUSTICIA TERAPÉUTICA. PONTEVEDRA, ESPAÑA. RECUPERADO 14-09-2019
FILE:///D:/USERS/STRAVISANY/DOWNLOADS/CONCLUSIONES%20IAITJ.PDF

ASOCIACIÓN IBERO AMERICANA DE MINISTERIOS PÚBLICOS (2008) GUÍAS DE SANTIAGO SOBRE PROTECCIÓN DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS. XVI ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA. REPÚBLICA DOMINICANA.

CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA (2008) REGLAS DE BRASILIA SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD. BRASILIA. RECUPERADO 14-09-2019
HTTPS://WWW.ACNUH.ORG/FILEADMIN/DOCUMENTOS/BDL/2009/7037.PDF

FARIÑA, F; LÓPEZ, J; REDONDO, L. (2016) CONCLUSIONES III CONGRESO IBEROAMERICANO DE JUSTICIA TERAPÉUTICA. MÉXICO. (29) RECUPERADO SEPTIEMBRE 2019:
HTTP://JUSTICIATERAPEUTICA.WEBS.UVIGO.ES/IMAGES/PDFS/3CONGRESOTJ/CONCLUSIONE SIIIAITJ.PDF

FERNANDEZ, L. (2011) EL MODELO DE INTERVENCIÓN INMEDIATA PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR DEL MINISTERIO PÚBLICO. *REVISTA JURÍDICA DEL MINISTERIO PÚBLICO* 46. CHILE.

FISCALÍA DE CHILE (2016) PLAN ESTRATÉGICO MINISTERIO PUBLICO 2016-2022. RECUPERADO: HTTP://ONLINE.FLIPHTML5.COM/CXCN/YCNX/#P=10

FUNDACIÓN PAZ CIUDADANA /GFK ADIMARK (2018) ÍNDICE PAZ CIUDADANA. CHILE. RECUPERADO 14-09-2019
HTTPS://PAZCIUDADANA.CL/WP_CONTENT/UPLOADS/2018/11/INDICE_PAZ_CIUADADANA_2018_FINAL.PDF

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS (2015). LOS DERECHOS HUMANOS FRENTE A LA VIOLENCIA INSTITUCIONAL. ARGENTINA. RECUPERADO 14-09-2019: PHTTP://WWW.BNM.ME.GOV.AR/GIGA1/DOCUMENTOS/EL005061.PDF

NEIRA, M. (2014). ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS, UNA TAREA EN CONSTANTE DESARROLLO. LA VÍCTIMA EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL. UNA PERSPECTIVA JURÍDICA Y CRIMINOLÓGICA. *POLIT. CRIM.* 9 (18).

ONU (1985). LA DECLARACIÓN DE NACIONES UNIDAS PRINCIPIOS BÁSICOS DE JUSTICIA PARA VÍCTIMAS DE DELITOS Y DEL ABUSO DE PODER.

RECUPERADO

MARZO

2018

[HTTP://LEGAL.UN.ORG/AVL/PDF/HA/DBPJVCAP/DBPJVCAP_PH_S.PDF](http://legal.un.org/avl/pdf/ha/dbpjvcap/dbpjvcap_ph_s.pdf)

UNODC (2010) MANUAL DE INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN DE LA JUSTICIA PENAL. CUESTIONES INTERSECTORIALES. VÍCTIMAS Y TESTIGOS. RECUPERADO 14-09-2019

[HTTPS://WWW.UNODC.ORG/DOCUMENTS/JUSTICE.AND.PRISON.](https://www.unodc.org/documents/justice_and_prison_reform/crimeprevention/criminal_justice_information_spanish.pdf)

[REFORM/CRIMEPREVENTION/CRIMINAL_JUSTICE_INFORMATION_SPANISH.PDF](https://www.unodc.org/documents/justice_and_prison_reform/crimeprevention/criminal_justice_information_spanish.pdf)

ORTIZ, Y (2019) BOLETÍN UNIDAD ESPECIALIZADA EN DERECHOS HUMANOS, VIOLENCIA DE GÉNERO Y DELITOS SEXUALES. FISCALÍA DE CHILE. (MATERIAL INSTITUCIONAL INTERNO)

SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS (2017) GUÍA PARA LA INCORPORACIÓN DEL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS EN POLÍTICAS PÚBLICAS. CHILE

TRAVISANY, S. (2017) “PARTICIPACIÓN DE LA VÍCTIMA EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL EN CHILE, UNA MIRADA DESDE EL ENFOQUE DE JUSTICIA TERAPÉUTICA” (TESIS DE MAGISTER)

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE. RECUPERADA 14-09-2019

[HTTP://REPOSITORIO.USACH.CL/VIEW/ACTION/SINGLEVIEWER.DO?DVS=1567365618884~818&LOCALE=ES_ES&VIEWER_URL=/VIEW/ACTION/SINGLEVIEWER.DO?&DELIVERY_RULE_ID=10&SEARCH_TERMS=TRAVISANY&ADJACENCY=N&APPLICATION=DIGITool-3&FRAMEID=1&USEPID1=TRUE&USEPID2=TRUE](http://repositorio.usach.cl/view/action/singleviewer.do?DVS=1567365618884~818&LOCALE=ES_ES&VIEWER_URL=/view/action/singleviewer.do?&DELIVERY_RULE_ID=10&SEARCH_TERMS=TRAVISANY&ADJACENCY=N&APPLICATION=DIGITool-3&FRAMEID=1&USEPID1=TRUE&USEPID2=TRUE)

WEXLER, D. (2009). JUSTICIA TERAPÉUTICA: UNA VISIÓN GENERAL. RECUPERADO

[HTTP://CEJFE.GENCAT.CAT/WEB/.CONTENT/HOME/PUBLICACIONS/ACTIVITATS_FORMATIVES/PROSPECTIVA_CRIMINAL_PREVENCIO_DELINQUENCIA05062012/JUSTICIA_TERAPEUTICA_RESUM.PDF](http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/activitats_formatives/prospectiva_criminal_prevenccio_delinquencia05062012/justicia_teraapeutica_resum.pdf)

WEXLER, D & WINICK, B. (1996), LAW IN THERAPEUTIC KEY: DEVELOPMENTS IN THERAPEUTIC JURISPRUDENCE. CAROLINA ACADEMIC PRESS.

WINICK, B & WEXLER, D. (2010) TRIBUNALES DE TRATAMIENTO DE DROGAS: JUSTICIA TERAPÉUTICA APLICADA. TRIBUNALES DE TRATAMIENTO DE DROGAS EN CHILE MATERIAL EDUCATIVO. FUNDACIÓN PAZ CIUDADANA. CHILE. PAG.69-74.

WINICK, B. (2003). JUSTICIA TERAPÉUTICA Y LOS JUZGADOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. UNIVERSITY OF MIAMI SCHOOL OF LAW. RECUPERADO:

[HTTPS://SCRYE.COM/~JESSICA/WEXLER/INTJ/JTYLOSJRP-BRUCEWINICK.PDF](https://scrye.com/~jessica/wexler/intj/jtylosjrp-brucewinick.pdf)

WINICK, B. (2011) THERAPEUTIC JURISPRUDENCE AND VICTIMS OF CRIME. PAPER IN THERAPEUTIC JURISPRUDENCE AND VICTIM PARTICIPATION IN JUSTICE INTERNATIONAL PERSPECTIVES. CAROLINA ACADEMIC PRESS