

#5

GRUPO VULNERABLE

DAR VOZ Y PROTAGONISMO A LAS VÍCTIMAS EN EL FIN DEL MUNDO

Una oficina creada en la Fiscalía de Tierra del Fuego acompaña y facilita la participación activa de las y los damnificados en un proceso penal. Alrededor de 400 personas reciben por mes atención integral desde la denuncia hasta la ejecución de la pena.

Por Gabriel Ramonet¹

Este documento presenta el texto de una de las 10 investigaciones del proyecto “Periodismo enfocado en las soluciones de la Justicia”. Para una visualización integral de los resultados, visitar buenaspracticassjudiciales.fopea.org

El informe fue lanzado el 13 de marzo de 2026 en la Argentina. La reproducción parcial o total está permitida con la mención de la fuente.

[Deje su comentario aquí](#)

El Ministerio Público Fiscal de la provincia de Tierra del Fuego abrió una Oficina de Atención a las Víctimas (OAV) para atender, contener y acompañar a personas afectadas por un delito penal. La práctica modificó el primer contacto de los denunciantes con la Justicia, y de quienes padecen situaciones de violencia e inseguridad al empoderarlos y permitirles no sólo aliviar su condición, sino también asumir un papel activo en la causa contra los victimarios. La experiencia comenzó en

¹ Periodista especializado en temas judiciales radicado en Ushuaia desde 1992. Autor de dos libros sobre la Justicia de Tierra del Fuego: “Justicia Adicta. Breve historia del Poder Judicial de Tierra del Fuego 1994-2007” (2007) y “Justicia Adicta. Degradación política del Poder Judicial de Tierra del Fuego. Segunda parte” (2022). Fue seleccionado en el programa “Periodismo enfocado en las soluciones de la Justicia” (2025) desarrollado por FOPEA, ACIJ y la Red Federal de Periodismo Judicial.

la ciudad de Ushuaia, a instancias del jefe de fiscales de la provincia, Eduardo Urquiza, y luego se replicó en los demás distritos fueguinos. En el presente, la OAV atiende alrededor de 400 casos mensuales.

Antes de la implementación de esta respuesta institucional, a la Fiscalía de la ciudad de Ushuaia llegaban todos los días personas afligidas, a veces enojadas o perturbadas. Iban a denunciar un hecho mortificante, que les había cambiado la vida y no precisamente para bien. Llegar hasta allí ya significaba un esfuerzo inmenso por lo que implicaba enfrentarse a lo desconocido y por la sensibilidad de las motivaciones que impulsaban la necesidad de hacerlo. Llegar allí suponía animarse, romper ataduras internas, decidirse a hablar.

Pero en la mesa de entradas del [Ministerio Público Fiscal \(MPF\) fueguino](#) se encontraban con más frío que el que marcaba el termómetro del Fin del Mundo. El personal, lejos de escuchar a las víctimas, planteaba trabas antes que soluciones. Con algunas frases incluso hirientes (como, por ejemplo, “no te conviene denunciar eso, es difícil de probar”) tendían a subestimar el primer relato que recibían. Los abrumaban con lenguaje técnico y les reprochaban la falta de pruebas. Por lo general, los derivaban a otras oficinas, o los desalentaban a efectuar la denuncia, despachándolos de nuevo al calvario de donde venían.

Algunos se iban sin siquiera protestar, pero otros empezaron a mostrar disconformidad. Ahí mismo, con el propio equipo del MPF, en las oficinas de enfrente, o con la Policía que se acercaba a contener enojos. La situación de malestar se volvió cotidiana. “Las quejas eran permanentes. Esto construyó una imagen pésima para el sistema de atención al público”, reconoce el jefe de fiscales de Tierra del Fuego, Eduardo Urquiza.

El filtro resultaba tan inexpugnable que, en múltiples ocasiones, las fiscalías de turno desconocían que una persona se había presentado a efectuar una denuncia o se enteraban por las repercusiones de algún tumulto en los pasillos de los Tribunales. Las quejas también llegaban a otras instancias institucionales, como el propio Superior Tribunal de Justicia.

Pese a ser la provincia con menos habitantes del país ([en el orden de los 190.000](#)), Tierra del Fuego exhibe [altos niveles de litigiosidad](#) judicial en relación a su población. Según [datos del MPF](#), en 2025 ingresaron alrededor de 900 denuncias mensuales (400 en la ciudad de Ushuaia y 500 en Río Grande) de las que el 50%

corresponden a delitos de género o vinculados a género, y a delitos sexuales en todas sus variantes. Es decir, todos actos ilícitos perpetrados en contextos de violencia, y muchos de ellos de carácter intrafamiliar, con víctimas en situación de vulnerabilidad o personas menores de edad involucradas.

Esas son las personas que llegan cotidianamente a la puerta de la Fiscalía fueguina a contar lo que les pasa.

Escuchar, ante todo

La Oficina de Atención a las Víctimas (OAV) del Ministerio Público Fiscal de Tierra del Fuego nació a principios de 2023 como una respuesta a la falta de atención y de acompañamiento a las personas denunciantes de un delito. Su objetivo central es escuchar a la víctima, desde su actitud inicial de aportante de información crítica hasta la contención jurídica y psicológica derivada de su participación en el proceso judicial.

“A las denuncias las recibe un secretario o secretaria de la Fiscalía con el acompañamiento del equipo de psicología. Lo primero que se hace es intervenir en la contención de las personas. Después, en diferentes instancias del proceso, se vuelve a ese acompañamiento para dotar a la víctima de herramientas con las que afrontar el caso”, explica Vanesa Asunción, empleada judicial e integrante de la Oficina.

La OAV brinda una atención complementaria a la propia del sistema judicial considerando la situación de vulnerabilidad de las personas; el tipo de hecho ilícito padecido; la relación con el o los acusados, y la disponibilidad de recursos para acceder a ayuda.

Para cubrir esos aspectos tan disímiles, la Oficina implementa una intervención multidisciplinaria en la que conviven empleados judiciales, y profesionales del derecho y de la psicología, y en la que también se promueve una protección articulada con otras instituciones. “La OAV coordina acciones con los juzgados de Instrucción y de Familia. También hay un enlace con las comisarías de género y con otros organismos gubernamentales”, destaca Asunción.

Si la clave es escuchar a las víctimas en todas sus necesidades, el correlato natural es mantenerlas al tanto de todo lo que sucede en un proceso. La organización de la OAV prevé informarlas sobre cualquier novedad relevante; se las consulta ante la toma de decisiones estratégicas dentro de la causa, y se mantiene

el contacto incluso después de un veredicto y para el seguimiento de una eventual condena al victimario.

“Se ha logrado un ida y vuelta cotidiano con la víctima. Nos pueden consultar en cualquier momento incluso mediante un número de WhatsApp. Hay un canal abierto que facilita el acceso a la Justicia, y permite a estas personas estar actualizadas de la información de la causa y sentirse acompañadas”, señala la fiscal especializada en Violencia de Género e Intrafamiliar, María Guadalupe Mártire.

La Oficina funciona dentro de un sistema mayor que es el Ministerio Público Fiscal. Esto significa que está a cargo de un equipo cuyos integrantes desempeñan otras funciones, además de las específicas de la OAV. Sin embargo, cada miembro de este servicio es capacitado para cumplir sus objetivos.

“Se ha logrado un ida y vuelta cotidiano con la víctima. Nos pueden consultar en cualquier momento incluso mediante un número de WhatsApp. Hay un canal abierto que facilita el acceso a la Justicia, y permite a estas personas estar actualizadas de la información de la causa y sentirse acompañadas”

María Guadalupe Mártire, fiscal de Género de Ushuaia

Para empezar a funcionar, la OAV de Tierra del Fuego convocó a trabajadores de otras dependencias judiciales que mostraban interés, sensibilidad o conocimiento adecuados en la tarea de contención, y a esa veintena de empleados les sumó a los 12 fiscales existentes en el distrito (6 varones y 6 mujeres) hasta febrero de 2026: 5 de Ushuaia, 6 de Río Grande y 1 de Tolhuin. Además, se integraron cuatro psicólogos que se distribuyen entre las dos principales ciudades de la provincia.

La iniciativa siguió antecedentes nacionales, algunos pertenecientes a [dependencias ajenas al Poder Judicial](#), y, en otros casos, correspondientes a [oficinas creadas](#) dentro de la propia Justicia o de los ministerios públicos. Las principales referencias que se tuvieron en cuenta fueron las justicias de Neuquén, Catamarca, Mendoza, Tucumán y Buenos Aires, donde ya existían espacios similares con diferentes modalidades de funcionamiento.

La Fiscalía fueguina adaptó desde normativa relevante hasta espacios físicos y material tecnológico. Lo más importante es que amalgama soluciones para un

problema general, pero con la impronta particular de los habitantes del Fin del Mundo.

Empoderamiento de las víctimas

Algunos abogados le dicen “mácula”. Es algo así como el rastro que un delito puede dejar en la persona que lo sufre. Por supuesto, no es lo mismo en todos los casos. En los delitos violentos, en especial, el daño puede extenderse en el tiempo e incluso no desaparecer nunca.

La contención de las víctimas sirve no solo para morigerar ese daño derivado de tener que soportar la conducta ilícita, sino también para que esa persona vulnerada sea capaz de [acompañar la toma de decisiones](#) que entraña un proceso penal.

En el MPF explican que desde mediados de 2023 esos son los cambios más perceptibles de la labor de la OAV. Por un lado, los fiscales ya no actúan “a ciegas”, sino que consultan a la víctima y, entonces, “la toma decisiones se torna más asertiva”, según indican. “Hay un empoderamiento de la víctima, que, como parte de su proceso de sanación, ahora ayuda y acerca puntos de vista para asegurar un recorrido procesal probablemente más correcto”, explica el fiscal Urquiza, gestor de la OAV.

Un ejemplo de las ventajas que trajo este cambio es la posibilidad de evaluar la posición de la víctima respecto del juicio oral dado que a veces esta instancia acrecienta los daños. “Por eso escuchamos y consideramos la postura de quien ya ha sufrido. No siempre hay coincidencia, pero este contacto nos ha cambiado la forma de encarar ciertos procesos”, admite el creador de la Oficina fueguina.

Aunque la dependencia está trabajando en la producción de estadísticas propias, se estima que interviene de manera activa en unas 400 denuncias mensuales, entre las ciudades de Ushuaia y Río Grande, y el Municipio de Tolhuin. Esto significa unas 4.800 atenciones al año y 14.400 desde el inicio de funcionamiento del organismo en febrero de 2023.

“Hay un empoderamiento de la víctima, que, como parte de su proceso de sanación, ahora ayuda y acerca puntos de vista para asegurar un recorrido procesal probablemente más correcto”

Eduardo Urquiza, jefe de fiscales y promotor de la OAV

Es difícil saber cómo se siente una víctima respecto del trato que recibe en la Justicia porque, por definición, esta persona no eligió ese papel ni quiere estar allí. Los responsables de la OAV afirman que ninguna persona sometida a un conflicto de naturaleza penal puede definirse como “contenta”, aunque sí hablan de niveles de satisfacción que pueden ser medidos.

“Creo que hay un antes y un después de estas prácticas porque en el proceso penal no siempre las víctimas son citadas, salvo que se constituyan como querellantes en la causa. Entonces, esta Oficina se convierte en el único nexo entre la víctima y el proceso”, reflexiona Asunción.

Para la fiscal Mártire, en el proceso de escucha y acompañamiento de las víctimas; en la dinámica de oír su opinión, y de respetar lo que sienten y piensan, ya hay un resultado que puede ser apreciado. “Estoy muy orgullosa del trayecto recorrido, en especial de cómo fuimos avanzando en el camino de una mejor atención”, evalúa la funcionaria.

“Creo que hay un antes y un después de estas prácticas porque en el proceso penal no siempre las víctimas son citadas, salvo que se constituyan como querellantes en la causa. Entonces esta Oficina se convierte en el único nexo entre la víctima y el proceso”

Vanesa Asunción, empleada de la OAV

Por el momento hay apreciaciones cualitativas, informes coincidentes, y factores comunes que surgen en reuniones de análisis o de planificación que dan cuenta de la utilidad de la OAV. El organismo trabaja en la estandarización de esos datos mediante el diseño de encuestas específicas que resguarden la confidencialidad y la implementación de sistemas informáticos que sirvan para reunir esa información.

En forma paralela también se están confeccionando protocolos de actuación, tratando de internalizar reglamentos que cobijen la mayor parte de las intervenciones, y que dialoguen todo el tiempo con la realidad de cada día. La idea es que exista “un esquema de reformulación constante y de rediseño del plan de trabajo original”, sintetizan los actores judiciales.

“En mi caso trabajo en la planificación y gestión interna. Se siente algo muy potente cuando mediante estas modalidades podemos ayudar a las personas en un momento de vulnerabilidad. Es un proceso que nos consolida como servidores públicos”, concluye Asunción.

Un cambio hacia adentro

La primera batalla de los gestores de la OAV fue la inercia de un sistema judicial que todavía conserva una forma de actuación apegada a la letra de los procedimientos y que aparta a las víctimas fuera del rol central de las actuaciones. Los gestores de la Oficina hablan de los “estertores del sistema inquisitivo” que siguen sin atender las demandas modernas de la población sobre la Justicia penal.

También se refieren a la distancia, que en ocasiones se convierte en muros, y que separa a los organismos de primera instancia -en contacto directo con la ciudadanía- de los de mayor jerarquía judicial, como las cámaras de apelaciones o los superiores tribunales.

“A veces hablamos de estos temas con funcionarios que no tienen idea de los casos reales y que están acostumbrados a lidiar solo con expedientes”, relata el fiscal Urquiza.

Otro desafío de la Oficina fue generar consenso. Hubo que hacer grandes acuerdos entre empleados y profesionales provenientes de ámbitos muy diferentes del sistema. En síntesis, con todos los actores fue necesario articular un proyecto, una labor y hasta un lenguaje comunes.

Si bien la Oficina nació en la ciudad de Ushuaia, el Ministerio Público Fiscal ya logró replicarla en Río Grande, en el norte provincial, atendiendo también a las particularidades propias de ese distrito situado a poco más de 200 kilómetros de distancia.

El equipo de atención a las víctimas fue aprendiendo y entendiendo las particularidades de cada lugar. Un ejemplo de ello ocurrió en Río Grande, donde empezó a verificarse que muchos de los procesos no prosperaban o se ralentizaban por la falta de presentación de las víctimas o de los testigos para declarar. Cuando indagaron los motivos se dieron cuenta de que la mayoría vivía en un barrio popular lejano a la sede judicial, con problemas económicos y sociales.

La OAV trabaja actualmente en la generación de un sistema de transporte de la propia Justicia para subsanar ese problema logístico. También tiene que producir una agenda común con los juzgados. “Si las víctimas no vienen, hay que garantizar que lleguen e ir a buscarlas si hace falta. Debemos aprender de la experiencia”, sostiene Urquiza.

Lucía y todas las víctimas

En Ushuaia es recordado el caso de una marinera de la Armada que hace unos años denunció por abuso sexual a un superior. Su identidad siempre fue preservada y su testimonio se hizo público con el nombre ficticio de “Lucía”. La mujer se presentó a la Justicia casi sin poder hablar del tema, inmersa en una profunda depresión que luego se tradujo en secuelas físicas y emocionales. “Transité muchos años de violencia y de revictimización. Hice un pedido de ayuda porque estaba muy mal”, recuerda Lucía.

En su paso por la OAV recibió contención jurídica y psicológica. La causa tuvo idas y vueltas, y, finalmente, concluyó con la [absolución del acusado](#).

“Más allá del resultado judicial y de la impunidad de mi caso, me brindaron asesoramiento jurídico y atención psicológica. En los juicios me sentí acompañada y cuidada por la fiscal de género. Así pude reconstruirme”, admite “Lucía”.

Ella es un gran ejemplo de la necesidad y también del éxito de la OAV. Porque con independencia del resultado penal, la clave es siempre escuchar a la víctima y acompañarla en su indeseado derrotero judicial: puede que todo termine sin la respuesta que esperaba del sistema, pero que al menos se lleve herramientas para seguir adelante.

FICHA TÉCNICA

- **Nombre oficial de la práctica:** Oficina de Atención a las Víctimas (OAV)
- **Oficina implementadora:** Ministerio Público Fiscal de la Provincia de Tierra del Fuego
- **Jurisdicción:** Provincia de Tierra del Fuego
- **Recomendaciones para la implementación**
 - Convencer hacia adentro. Conectar la inercia del sistema judicial con las necesidades actuales de la sociedad.

- Conformar un equipo de trabajo con personas de distintos sectores de la Justicia que adopten una misma postura e incluso un propio lenguaje acerca del proyecto.
- Escuchar siempre a la víctima y colocarla en un rol protagónico dentro del proceso penal.
- **Mayor impacto:** Haber empoderado a las víctimas de un delito violento para que, al mismo tiempo que son asistidas jurídica y psicológicamente, puedan ser escuchadas por el Ministerio Público Fiscal en las decisiones estratégicas que se toman dentro del expediente y hasta la finalización de la causa, incluyendo el seguimiento de una eventual condena a los victimarios.

Cronología

- **Año 2022:** El jefe de fiscales de Tierra del Fuego, Eduardo Urquiza, identifica los problemas de atención al público que se registran en las mesas de entrada de los ministerios públicos fueguinos. Se diseña la creación de una Oficina de Atención a las Víctimas (OAV) basada en la experiencia de otras jurisdicciones.
- **Año 2023:** Comienza a funcionar la nueva Oficina con un equipo multidisciplinario que pone el foco en escuchar a las víctimas de un presunto delito, con el compromiso de mantenerlas informadas del desarrollo del proceso y consultarlas ante decisiones clave, además de contenerlas jurídica y psicológicamente. Luego, la OAV se extiende a toda Tierra del Fuego.
- **Año 2025:** La OAV trabaja en la estandarización de los datos mediante el diseño de encuestas específicas que resguarden la confidencialidad y la implementación de sistemas informáticos que sirvan para reunir esa información. En forma paralela se avanza en la confección de protocolos de actuación.