

**CONCEPCIÓN DE VÍCTIMA A PARTIR DEL
TRABAJO EN EL “CENTRO DE ASISTENCIA A
LA VÍCTIMA Y AL TESTIGO DEL DELITO” DE
LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA
DE SANTA FE, REPÚBLICA ARGENTINA 11**
María Laura Pasquero

I.	Introducción	11
II.	Víctimas	12
III.	El Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito	13
	Antecedentes	13
	¿Cómo funciona?	14
IV.	El Acceso a la justicia. El Tribunal	16
V.	De Victimarios a Víctimas. Servicio Penitenciario	18
	El victimario, desde su detención preventiva, deviene víctima	19
VI.	Violencia familiar	20
VII.	Problemas entre vecinos	21
VIII.	Ellos también son víctimas “Las otras víctimas”	23
IX.	El sentir de las víctimas	24
X.	Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Argentina	25
	Objetivos	25
XI.	Conclusiones	26
XII.	Bibliografía	28

CONCEPCIÓN DE VÍCTIMA A PARTIR DEL TRABAJO EN EL “CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA Y AL TESTIGO DEL DELITO” DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, REPÚBLICA ARGENTINA

María Laura Pasquero

“La justicia humana debe ser percibida, no como el lugar de la disputa y de las fracturas, entre el agente del delito y víctima, entre el culpable y la sociedad, sino como lugar de composición de los conflictos y restablecimiento de la armonía social en el sentido de la antigua tradición bíblica”.

“Es más productiva también en términos de prevención general, una política criminal que apueste a la capacidad del hombre de volver a elegir el bien, y no una política criminal fundada en la fuerza del encarcelamiento”.

(Cardenal Martini)

I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo se basa en la experiencia recogida a partir de la labor diaria en el Centro de Asistencia a la Víctima del Delito y del Testigo de Rosario, dependiente de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, Argentina, del cual formo parte.

Tengo la intención de compartir mi pensamiento – que es el de la mayoría de los miembros del equipo – y que se engloba fundamentalmente en la profunda convicción de que no basta un reconocimiento normológico de derechos a las víctimas de delitos para cambiar su realidad, sino que es imprescindible que se las asista, asesore, represente y se las acompañe en el reclamo de los mismos.

Es indispensable en toda política criminal, la incorporación de centros de asistencia a las víctimas. El asistirles es un deber irrenunciable del Estado, cuya política criminal no puede limitarse solamente a “evitar el delito y castigar al delincuente”.

La idea del presente trabajo se inserta en sostener la posibilidad de incluir algunos mecanismos que puedan llegar a ser útiles a “las víctimas”, movernos hacia la búsqueda del consenso y la definición del interés de los participantes del conflicto. Intentando edificar la solución de las disputas teniendo en cuenta las relaciones, lo que implica otra manera de visualizar el conflicto, opuesta al sistema adversarial de búsqueda de la verdad, a través de una verdadera batalla judicial.

Advertir las bondades de estos mecanismos como garantía del efectivo acceso a la justicia, como derecho humano fundamental; lo que importa hacer realidad la máxima constitucionalizada del poder deber del Estado, de afianzar la justicia.

La víctima de delito puede resultar beneficiada cuando el conflicto que padeció (que padece) se resuelve pacíficamente, máxime cuando su relación con el victimario se prolonga más allá del hecho delictivo.

En este ensayo me refiero a las víctimas del sistema judicial, haciendo referencia al padecimiento de la víctima para acceder al sistema de justicia-tribunal, a las víctimas-victimarios, a los presos y a los guardia-cárceles, a los “niños callejeros” y a los “grandes callejeros”, a los pacientes mentales, a las mujeres, hombres y niños “golpeados”, a los que carecen de vivienda, de trabajo. En definitiva, a todos los miembros de la sociedad como víctimas posibles, a los sectores especialmente vulnerables de la población y a las personas particulares.

II. VÍCTIMAS

Según la declaración de las Naciones Unidas de 1985, VÍCTIMAS son “...aquellas personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluso lesiones físicas o mentales, sufrimientos emocionales, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente de los estados miembros, incluida la que prescribe el abuso de poder”.

En términos sencillos, la víctima de un delito es quien ha sido dañado o afectado por la comisión de un hecho calificado como punible por la legislación penal. Es quien ha sido perjudicada por las consecuencias de la lesión al bien jurídico, de cuyo derecho tiene la titularidad.

Siendo un poco más rigurosos desde el punto de vista terminológico, Elías Neuman refiere que el vocablo “... ‘víctima’ apela a dos variedades. ‘Vincire’: animales que se

sacrifican a los dioses y deidades, o bien ‘vincere’: que representa al sujeto vencido”¹.

El diccionario de la Real Academia Española define víctima como la persona o animal destinado al sacrificio. Persona que se expone a un grave riesgo en obsequio de otra. Persona que padece daño por culpa o por causa fortuita.

Existe consenso en cuanto que el espectro de las víctimas es amplio y va desde todos los miembros de la sociedad como víctimas posibles, a los sectores especialmente vulnerables de la población y por último, a personas particulares.

En la expresión “víctima” se incluye además, a los familiares o dependientes inmediatos de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

La victimización, individual y colectiva, es un fenómeno muy antiguo que ha alcanzado, en algunos momentos, proporciones genocidas. La matanza masiva de ciertos grupos raciales, étnicos, religiosos, políticos, etc., constituye un testimonio trágico de este fenómeno. La explotación a través de prácticas económicas nocivas con total desprecio por la salud y la vida humana, la delincuencia “callejera” violenta que ha producido víctimas casuales. Las ejecuciones extrajudiciales, las “limpiezas de seguridad” contra supuestas actividades guerrilleras, la prevalencia de la tortura y otras violaciones de los derechos humanos, son todos testimonios de abusos criminales del poder que cobran enorme cantidad de víctimas.

III. EL CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA Y AL TESTIGO DEL DELITO

Antecedentes:

Habiendo transcurrido 4 años desde la creación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe ², advertimos una serie de demandas que no eran cubiertas por

-
- 1 Neuman, Elías. “Victimología. El rol de la Víctima en los Delitos Convencionales y no Convencionales.” Editorial Universidad, Buenos Aires (Argentina), 1984. p. 24.
 - 2 La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se crea por ley 10.396 (sancionada por las Honorables Cámaras Legislativas de la Provincia) el 23 de noviembre de 1989, y se pone en funcionamiento a fines de 1991. Se encuentra dentro de la órbita del Poder Legislativo de la Provincia de Santa Fe y en el art. 1 de la ley se establece que : “...su objetivo fundamental será el de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, incausado, gravemente inconveniente, inoportuno de sus funciones, o configuren una desviación de poder. Asimismo tiene a su cargo la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad...”

la institución, cuestiones entre particulares, pequeñas rencillas, casos que no podían o no eran resueltos por los órganos encargados de administrar justicia y que por ende quedaban irresueltos, o demandaban un gran costo de tiempo y dinero. Surge así en primer término, el Centro de Mediación Comunitaria³, que colabora en la solución de conflictos, como forma alternativa al Poder Judicial.

Es indudable que la creación de la Defensoría del Pueblo generó mayor aporte al respeto de las personas por parte de la Administración Pública y así como hubo que crear un organismo que defienda a quienes resultan víctimas de la mala administración pública, resultaba imperiosamente necesario crear un organismo que apoye, asista, asesore y represente a las víctimas de delitos, fundamentalmente cuando económica, social o culturalmente son débiles.

Surge así el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito⁴.

¿Cómo funciona?

El Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, es una institución multidisciplinaria integrada por abogados, psicólogos, trabajadoras sociales, un médico y personal administrativo especializado, coordinados por un abogado que, a su vez, es subdirector de la Defensoría del Pueblo, casa Rosario.

El centro fue creado fundamentalmente para velar y hacer cumplir los derechos que asisten a las víctimas de delitos. Derecho a ser informada y asesorada legalmente; a recibir asistencia para su recuperación física, psíquica y social; a participar en la resolución del conflicto.

El CAV interviene ante situaciones de violencia física o emocional, ejercida por particulares o instituciones. Delitos que comprenden maltrato infantil, violencia familiar, apremios ilegales, violaciones, homicidios, abuso carcelario, entre otros.

El equipo realiza tareas de asesoramiento, asistencia, apoyo, y acompañamiento interdisciplinario a personas víctimas de delitos o de violencia familiar.

3 El Centro de Mediación "Dr. Pablo Benetti Aprosio", nombre que lleva en memoria al primer y querido Defensor del Pueblo Adjunto de Rosario, se pone en funcionamiento en el año 1993.

4 Creado por Ley Provincial N°: 11.202, depende de la Defensoría del Pueblo. Fue habilitado en 1995, cuando el Defensor del Pueblo era Norberto Nicotra y tiene dos casas de atención con asiento en las ciudades de Santa Fe y Rosario. Esta última se llama "Elio Covicchi" en reconocimiento a un ilustre jurista rosarino.

Se interviene por iniciativa de la víctima, a solicitud de sus representantes, por derivación de instituciones, derivación del tribunal -ya sea en el marco de la ley de violencia familiar⁵ o por funcionarios judiciales que nos requieran- o de oficio.

Con el correr de la actividad específica, modelando permanentemente nuestro marco de actuación, elaborando diariamente alternativas favorables en el tratamiento de los casos, comenzamos a percibir que se nos requería para la atención de casos que no eran “los típicos de personas víctimas de delitos”.

Así las cosas, como consecuencia de pequeñas definiciones de todos los días, que fueron generando una voluntad política tácita, se nos permite dar una respuesta amplia a la sociedad, que resulta hoy en día, sin lugar a dudas, víctima de diferentes situaciones que sin llegar a ser “delitos”, resultan tanto o más perjudiciales y traumatizantes.

Cabe destacar que aun cuando la cuestión traída a nuestro conocimiento no forme parte de la competencia referida, se atiende de igual manera, tratando de realizar la derivación adecuada, a través de la Defensoría o de “la red”, que a través de estos años de funcionamiento, pudimos formar los que trabajamos en pos de “ayudar a resolver conflictos”.

Se atienden casos que hacen referencia a la falta de recepción de una denuncia en una comisaría, expulsión de familias de refugios sociales, expulsión de pacientes psiquiátricos de centros de salud especializados o prolongación de internaciones en clínicas u hospitales psiquiátricos de forma indebida, situaciones de extrema pobreza, falta de atención en hospitales públicos o atención deficiente, problemas entre vecinos, etc.

Todo esto con el debido acompañamiento, no solamente psicológico -que es fundamental-, sino “acompañamiento concreto”, personal, sociolegal, a los lugares donde se desata el conflicto.

Esta tarea resulta posible por constituir el CAV un equipo interdisciplinario para la atención de personas que necesiten ser asistidas porque se consideran “víctimas”.

5 La ley provincial 11529 de Violencia Familiar, sancionada en el año 1997, establece que el juzgado interviniente deberá notificar al Centro de Asistencia a la Víctima, de la Defensoría del Pueblo, las presentaciones de violencia familiar, a fin de que los profesionales de éste escuchen a la víctima y al victimario y elaboren un informe que debe ser presentado en el Juzgado respectivo.

IV. EL ACCESO A LA JUSTICIA EL TRIBUNAL

Al hablar de conflictos y víctimas resulta necesario hacer referencia a la justicia como institución.

En los tribunales el ser humano pasa a ser un expediente. El conflicto se desplaza.

La victimización judicial se da cada vez que los titulares del conflicto son víctimas de largas esperas, malos tratos, demoras del sistema y, a veces, respuestas incomprensibles que suelen dárseles acerca de sus problemas.

Es por esto que el acompañamiento que desde el CAV hacemos es permanente, tratando de impedir que la víctima sea perdedora por partida doble, primero frente a su victimario y luego frente al sistema.

Más allá de acompañarlas, seguimos sus reclamos en los juzgados o defensorías generales respectivas⁶ a los que concurrimos diariamente en búsqueda de novedades y presentando las propuestas que nos surgen o les surgen a ellas, pero que no podrían ser canalizadas sino a través nuestro.

Es menester recordar que en nuestra provincia de Santa Fe la víctima no es parte en el proceso penal. No se atienden sus deseos y pedidos por más razonables que fueran, no se la informa sobre el desarrollo de la causa; pero SÍ se le imponen pesadas cargas públicas, como dar testimonios y enfrentarse a careos y reconocimientos.

Es cierto que estamos en un período de transición, avanzando hacia sistemas que atienden más al interés de la víctima.

Sin ir más lejos, existe un proyecto de reforma al código de procesal penal de Santa Fe que entre otras cosas establecería, como los modernos códigos, un catálogo de derechos para las víctimas.

Bregamos por esta modificación postergada durante muchísimos años, pero estamos convencidos que por más loable que sea el reconocimiento normológico de los derechos de las víctimas, no basta para cambiar la realidad.

⁶ Las Defensorías Generales tienen como función intervenir en los asuntos judiciales o extrajudiciales que se relacionan con las persona o intereses de menores, incapaces, ausentes o pobres, a fin de asumir la defensa de sus derechos en todas las instancias. Tienen asiento en todos los distritos judiciales.

Es imprescindible en toda política criminal seria, la creación de centros de asistencia a las víctimas.

Entendemos que la problemática que subyace siempre es la dificultad de los más desposeídos de acceder a “la justicia”.

Esto es así, por que si bien todos somos “iguales ante la ley, teniendo los mismos derechos”, la mayoría no tiene la posibilidad de pagar a un profesional que los haga valer.

La competencia de las Defensorías Generales del Tribunal se encuentra en crisis atento a la variación del criterio de pobreza de un tiempo a esta parte.

Es preocupante transitar por el pasillo de las mismas y ver cada vez más gente solicitando se la “atienda” y se la represente en el reclamo de sus derechos.

Muchas veces, abarrotadas de trabajo y de demandas que no tienen que ser resueltas por el poder judicial, sino a través de los otros poderes del Estado, confunden su rol, revictimizando a las personas que concurren solicitando ser representadas.

En la mayoría de los casos fue condición *sine qua non* la presencia del CAV para que la víctima sea atendida. Presencia que no desaparece a pesar de la representación de la Defensoría tal o cual, puesto que les resulta imposible manejar todos los casos durante el trámite del juicio (el 90% se refiere a temas vinculados a la competencia de familia), y porque es alarmante cómo algunos defensores se convierten en los peores enemigos de sus representados.

Es por este colapso al que hacía referencia, que desde el CAV celebramos y participamos con sugerencias, de los proyectos que existen de creación de tribunales de pequeñas causas, menor cuantía, del consumidor o como se los quiera llamar.

Pero no podemos dejar de advertir que de nada vale crear nuevos tribunales que se colapsen rápidamente dejando sin respuesta a los individuos. Es menester establecer como “prejudicialidad” un método alternativo de solución de conflictos, de forma tal que a esos tribunales lleguen solamente las causas que deban llegar y que no hayan podido resolverse por otra vía.

V. DE VICTIMARIOS A VÍCTIMAS. SERVICIO PENITENCIARIO

Los sistemas penales, con sus riesgos o excesos, pueden convertir a los victimarios en víctimas.

La mayoría de las cárceles están pobladas en gran parte por los miembros menos favorecidos de la población, que han sido el principal foco de lo que es básicamente la “criminología del pobre diablo”, aunque la delincuencia está distribuida en todos los segmentos de la sociedad.

Aparte de las cuestiones de iniquidad y desventaja inicial que pueden afectar la dinámica de los acontecimientos delictivos, la victimización a que están sujetos los reclusos en muchas cárceles exacerba el problema y disminuye las posibilidades de poner fin al círculo vicioso de victimización y delito.

Las condiciones pretendidas como estructurales y a las que se ven sometidos en forma permanente los internos de la mayoría de las unidades penitenciarias tanto nacionales como provinciales son:

- *superpoblación carcelaria;*
- *requisas violentas;*
- *maltrato físico y psicológico;*
- *deficiencias alimenticias;*
- *problemas edilicios/sanitarios;*
- *graves falencias en el sistema de salud;*
- *ausencia de un efectivo control judicial;*
- *deficientes y/o inexistentes condiciones de trabajo; y*
- *fallas en el sistema educativo;*

Cabe destacar que pese a ser una breve enunciación, éstas son las condiciones que el Estado ofrece para, según el discurso que mantiene y reafirma, resocializar, readaptar y/o reeducar a los internos para luego reinsertarlos en la sociedad.

Al decir de Neuman, ... “hablar de resocialización o de readaptación social del delincuente es sufragar en un pasado cómodo... Es tener la ilusión maléfica de que amaestrando seres o extrapolando hombres en el encierro, se los pueda preservar para la libertad... Cuando se construyen nuevas cárceles, al margen de que los resultados sean idénticos a los conocidos, se piensa en el rigor disfrazado de ‘mejores

condiciones' que pronto serán sobrepasadas, incluso desde el punto de vista edilicio... Es que la cárcel, como pocos institutos, tiene un hondo sentido autorreferencial: se reproduce ideológica y materialmente.”⁷

La existencia de estas condiciones son las que permiten o allanan el camino hacia la despersonalización de los hombres que allí se alojan o al decir de Goffman “la desculturización” de los internos.

El victimario, desde su detención preventiva, deviene víctima

Separado de sus afectos, segregado.

El “secuestro legal” del que habla Foucault⁸ imprime al ser humano, incluso a los guardiacárceles (presos del preso) un sello irreparable. Es el “todo penal” del que habla Castex en la sociedad humana, transformando a las víctimas en victimarios y a éstos en aquéllas⁹.

La pena, según organizaciones criminológicas y victimológicas, no cumple función social alguna en la solución del conflicto, no socializa al infractor, por ende olvida a la víctima.

Desde el CAV intervenimos en muchas oportunidades a raíz de denuncias hechas por los familiares acerca de las infrahumanas condiciones de detención, o de la falta de atención a los presos que se encuentran enfermos, o de los malos tratos que reciben por parte de los policías o de sus propios compañeros. Esto no es privativo de las seccionales de policía¹⁰, sino que también ocurre en las cárceles, con la diferencia que “se supone” que las personas que trabajan en las mismas están especialmente entrenadas, a diferencia de los policías que están cumpliendo funciones que no son propias de su actividad.

Cabe destacar también como diferencia, que ninguna de las comisarías cuenta con la infraestructura necesaria para el alojamiento de presos.

7 Neuman, Elías. “Mediación y Conciliación Penal”. Ed. Depalma, Bs. As. (Argentina), 1997. p. 12.

8 Foucault, Michel. “Vigilar y Castigar. El nacimiento de la prisión”. Ed. Siglo XXI, México, 1989.

9 Castex, Mariano. “El abolicionismo penal como idea y tarea: el abolicionismo penal realista”, ponencia presentada en la VII Conferencia de Abolicionismo Penal-ICOPAVII, Barcelona (España), 17 al 19-05-1995.

10 Cabe destacar que una problemática que fue “increcendo” en nuestra ciudad- que se da también en otras ciudades de la provincia en menor grado-, es la de la gran cantidad de presos alojados en los penales -muchos de ellos improvisados- de las seccionales de policía.

La intervención del *Centro* se realiza de manera diferente según el caso. *Habeas Corpus*, denuncia penal, relevamientos de las condiciones de los penales, visitas con el médico en algunos casos, atención psicológica de nuestros profesionales en otros (con autorización del juez competente), traslados de algunas comisarías a otras o a las unidades carcelarias, ya sea por acercamiento familiar o por problemas con otros detenidos o con la policía.

También tratamos de mediar en la relación de los presos con sus defensores penales oficiales. Resulta muy difícil para los detenidos relacionarse con los profesionales gratuitos (que se encuentran abarrotados de causas) y muy angustiante para algunos de ellos la falta de contacto con la persona que en definitiva está encargada de demostrar tal o cual situación, que va a ser la diferencia entre su libertad o el encarcelamiento.

Con frecuencia visitamos a los presos y a sus defensores tratando de canalizar sus pedidos e informarlos acerca del estado de sus causas.

Asimismo, atendemos a aquellas personas que buscan lugares de recuperación para sus familiares que están detenidos, como alternativa a la pena privativa de la libertad. Esto se da cuando el preso requiere un tratamiento especial para su adicción.

Nuestra intervención radica en encaminar el trámite a través del pedido que debe hacer el defensor al juzgado correspondiente, y a la búsqueda de aquellos lugares especializados en este tipo de tratamientos que no son gratuitos y que la mayoría de las personas no pueden pagar.

Es allí cuando se los vincula al organismo del Estado encargado de esta problemática, con el fin de obtener alguna beca para solventar su tratamiento.

VI. VIOLENCIA FAMILIAR

A fines del año 1997 se sanciona la ley provincial 11.529 de “Violencia Familiar”.

A poco de comenzarse a aplicar, advertimos que, críticas aparte, consagraba la posibilidad cierta de hacer cesar en forma inmediata la violencia física o psíquica promovida en el ámbito familiar.

Cabe destacar que la ley trae como novedad la figura de las “medidas autosatisfactivas” que, a pesar de generar opiniones encontradas, constituyen una herramienta funda-

mental para la problemática de la violencia familiar. A través de ellas, un juez puede dictar cualquier medida (exclusión del hogar, prohibición de acercarse a tal lugar, alimentos, etc.) sin necesidad de oír al agresor e inmediatamente presentado el caso.

La intervención del CAV se da por derivación del Tribunal Colegiado de Familia, a raíz de derivaciones de escuelas, hospitales, vecinales o cuando se presenta la víctima o algún allegado a ella.

La primera entrevista, salvo excepciones, la realiza un psicólogo y luego, como en todos los casos, se trabaja de manera interdisciplinaria.

Advertimos que no basta con la ley, no por inhabilidad de ella, improcedencia de su aplicación o el retaceo que algunas veces el Tribunal tiene en adoptar las medidas que ella consagra, sino que es necesario ponerla en conocimiento de la población.

Es por esta razón que encaramos campañas de difusión en comisarías, centros de salud, hospitales, escuelas, con el fin de “hacerla conocer”. Resulta fundamental que todos sepan que la presentación no es una denuncia penal, que no se necesita abogado patrocinante para hacerla, que se puede hacer ante cualquier juez- que está obligado a recibirla -, que el juez que recibe la presentación tiene la facultad de dictar medidas urgentes para que sean despachadas en el acto -medidas tales como excluir al violento, prohibirle el acceso a la casa familiar, al trabajo, al colegio, ordenar que se reintegre una persona al domicilio, entre otras -. Además de urgente, el trámite es reservado y no debe trascender los límites judiciales y/o de las personas a las que se ordene judicialmente colaboración.

Fuera de lo que es la aplicación de la ley 11.529, desde algunos juzgados penales, se requiere nuestra intervención por casos que se originan por un conflicto familiar. Esto se da cada vez que algunos magistrados intervinientes consideran que “la sentencia” no resuelve “el conflicto que originó el delito”.

Aplaudimos el criterio de apertura de algunos jueces que han comprendido que uno de los objetivos principales en su tarea diaria de “hacer justicia”, es la solución de los problemas de la gente.

VII. PROBLEMAS ENTRE VECINOS

Intolerancia, falta de trabajo, pérdida de la capacidad de “escucha”, problemas económicos, dificultades de comunicación, y muchas otras conductas son las que originan los problemas entre vecinos.

Es sorprendente advertir cómo una simple rencilla con un vecino originada “aparentemente” por humedad en las paredes, falta de pago de medianera, ruidos molestos, malos olores, falta de reglas claras de convivencia y voluntad de cumplirlas en los sistemas de propiedad horizontal, problemas con los horarios y tipos de juegos de los menores, y otros tantos más, puedan causar lesiones, amenazas, agresiones verbales y muertes, situaciones que derivan en la intervención de la justicia penal de faltas, correccional o de instrucción en los casos más graves.

Desde el CAV abordamos los casos de manera diferente según la característica del conflicto que subyace en ellos.

Pero existe un objetivo común que es tratar de restablecer “la paz social”, colaborar en crear una convivencia armoniosa, restaurar el sentido de comunidad y restablecer las relaciones de confianza.

Muchos de los casos que son presentados, no han sido todavía judicializados. Optamos, luego de escuchar al que concurre a la oficina, por citar a la otra parte o ir directamente al barrio, según el caso, para poder tener una idea más acabada del conflicto.

Cuando ya ha habido denuncia de la víctima de la agresión, lesión o amenaza, realizamos la averiguación en el tribunal o en la comisaría e “instamos” al juzgado correspondiente según el caso- para que la causa sea trabajada.

Ocurre que, a través de encuentros generados por profesionales del centro entre las partes en conflicto, se arriba a acuerdos que, en muchas oportunidades, son presentados en los juzgados penales respectivos.

Otras veces se trabaja derivando el caso al Centro de Mediación, frecuentemente con resultados muy positivos. En su marco se logró, entre otros, un acuerdo que fue presentado al juez penal correccional interviniente, que al expedirse sobre la cuestión penal lo tomó en cuenta, lo que motivó una reacción favorable en la doctrina¹¹.

Las partes deben encontrarse en un diálogo propiciado legalmente o no, teniendo la posibilidad de poder convenir de manera consensual antes de mover la maquinaria judicial o ya dentro de ella. Se trata de que la justicia emerja de su rol de administra-

11 El fallo fue dictado por el Juzgado de Distrito en lo Penal Correccional N°: 5 de Rosario, y fue comentado por Carlos Carbone, titulado su trabajo “La injerencia de la Víctima y una Verdadera Cabeza de Playa en el Poder Judicial Penal Respecto de la Mediación y su Proyección hacia otros Tipos de Composición”, (revistas Zeus, 23 y 24 de Junio de 1997).

dora de penas, mientras el conflicto permanece. Se trata de un cambio ideológico y, por ende, de la mentalidad jurídica y social.

VIII. ELLOS TAMBIÉN SON VÍCTIMAS. "LAS OTRAS VÍCTIMAS"

Existe otra categoría de "víctimas". A ellas también se les brinda atención en el CAV

Al igual que los adultos, los "niños callejeros" que pueblan muchas ciudades de América Latina, pueden considerarse como pequeños victimarios a causa de sus posibilidades delictivas. Pero se trata esencialmente de víctimas, desde aquellos completamente abandonados por sus familias, hasta los niños enviados para robar o que ayudan de algún modo a su precario mantenimiento.

También son víctimas, muchas otras personas victimizadas no sólo por sí mismos, sino por terceros que se aprovechan de ellas u obtienen un beneficio de sus problemas, cuyas vinculaciones hacen más complejas las posibilidades de victimización y el posible costo social.

Si bien trabajamos diariamente en pos de fortalecer las garantías de protección, hay también posibilidades considerables de victimización para "los pacientes mentales", muchos de los cuales son institucionalizados a causa de su incapacidad o del presunto "peligro para otro o para sí mismo". Con nuestro aporte se han reducido las internaciones y se han denunciado las condiciones deplorables que generan verdaderos "almacenamientos de seres humanos".

Por otro lado, la tendencia contraria a dar de alta a personas emocionalmente incapacitadas, sin alojamiento adecuado ni apoyo de la comunidad, han aumentado las filas de las personas sin hogar. "Víctimas" resultan también entonces las personas que carecen de un lugar para vivir, las personas -grupos familiares- sin hogar.

El informe anual de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, correspondiente al año 2000¹², manifestaba con preocupación que era alarmante el crecimiento de las personas que carecen de vivienda. A pesar de haber entregado el gobierno de la provincia gran cantidad de ellas, la problemática no se ha solucionado. Esto obedece a varios motivos que tienen su principal causa en la falta de trabajo que trae aparejado un deterioro en las condiciones de vida de la población.

12 El Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe debe dar cuenta anualmente a las Cámaras Legislativas, de la labor realizada, en un informe que les presenta antes del 30 de abril de cada año (confr. Art 70, ley 10396).

Existe una suerte de lucha por el espacio que puede ser concebido en términos fundamentalmente económicos. Las personas gozan, según su ubicación en el mercado laboral o económico, de diferentes posibilidades de acceso a la vivienda. Los más débiles son desplazados a los peores lugares con el agravante de que los más favorecidos usan el poder en su propio beneficio y en perjuicio de otros no tan bien ubicados y menos organizados.

No hay políticas públicas adecuadas. No se piensa de manera integral, y esto trae aparejados inconvenientes de difícil solución.

Es diario el peregrinar de personas que concurren a nuestras oficinas porque van a ser desalojadas y no tienen donde ir. Ellos también son "víctimas".

No basta con la red familiar porque generalmente sus familiares están en las mismas o en peores condiciones que ellos y no pueden asistirlos.

Resulta imperiosa la implementación de políticas destinadas a mejorar las condiciones de acceso a una vivienda digna, implementando operatorias diferentes para cada segmento de la población.

IX. EL SENTIR DE LAS VÍCTIMAS

La experiencia de haber sido víctima de un ataque violento perpetrado por delincuentes tiene - además de las consecuencias físicas - efectos psicológicos profundos, tanto a corto como a largo plazo.

Los daños psicológicos sufridos pueden ser aún más perjudiciales que las lesiones corporales y la pérdida de bienes personales que se suelen considerar como los efectos más perturbadores de la victimización.

Las reacciones concretas varían según la gravedad del hecho y la personalidad de la víctima.

Muchas veces la reacción inmediata suele ser de conmoción, incredulidad, paralización temporal y negación de lo sucedido, seguida de petrificación por el terror, aturdimiento, desorientación y sentimiento de soledad, depresión, vulnerabilidad e impotencia. Tras esa primera etapa de desorganización causada por el efecto del suceso, las reacciones frente a la victimización suelen cambiar: los sentimientos de la víctima pueden pasar de un momento a otro del miedo a la rabia, de la tristeza a la

euforia y de la compasión de sí misma a la culpabilidad. Numerosas víctimas padecen sentimientos de pérdida (particularmente la identidad y la dignidad), humillación, rechazo de los demás, erosión de la confianza y de la autonomía, ira, tristeza, depresión y deseo de venganza. Otras reacciones son la incapacidad de concentrarse, insomnio, pesadillas, llanto incontrolado, agitación, inquietud, mayor consumo de fármacos, deterioro de las relaciones personales y miedo a la soledad y el abandono, a la repetición del hecho o, incluso, a la muerte.

X. CONSEJO FEDERAL DE OFICINAS DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE ARGENTINA

Objetivos

En el mes de septiembre de 1999 se crea el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito de la República Argentina. En noviembre del mismo año, los miembros del Consejo convenimos en celebrar la carta orgánica, que tiene entre sus objetivos:

- a) profundizar las relaciones entre los centros de asistencia a la víctima de todo el país tendientes a la construcción de una red nacional;*
- b) aunar criterios y establecer un sistema de vínculos permanentes a fin de elaborar diagnósticos sobre el tema;*
- c) establecer una única base de datos que permitan la elaboración de estadísticas a nivel nacional;*
- d) elaborar propuestas de mejora de la legislación vigente en materia de derechos de las víctimas tanto a nivel nacional como provincial;*
- e) encaminar acciones que favorezcan las actividades académicas vinculadas a la temática.*

En junio de 2000, en oportunidad de celebrarse el Tercer Encuentro de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito, el Consejo Federal resolvió, entre otras cosas:

Establecer que cada oficina comenzaría a realizar un relevamiento de datos. Esta tarea la venimos realizando desde hace casi un año, por lo que en forma bimestral remitimos a la sede de la presidencia del Consejo la información acumulada con el fin de elaborar estadísticas a nivel nacional;

Aprobar el cuerpo de normas referidas a los derechos de las víctimas, que fuera sometido a discusión a propuesta de la presidencia del Consejo;

Otorgar mandato a la presidencia a fin de que se impulse, desde la Procuración General de la Nación, el tratamiento legislativo del proyecto de normas mencionado.

Cabe destacar que en cuanto a lo que se refiere al anteproyecto de ley que consagra fundamentalmente el derecho a las víctimas de ser asistidas, nuestro centro ha tenido activa participación en su elaboración y ya ha sido elevado a las Cámaras de Legisladores para su sanción.

XI. CONCLUSIÓN

No se puede hacer un análisis del sistema de justicia penal en América Latina, sin resaltar que ha sido notorio el deterioro que ha provocado el monopolio que se ha atribuido el Estado en las decisiones sobre la cuestión criminal.

Desde hace algunos años se advierte la preocupación de aquellos responsables de los sistemas de justicia, en procurar su mejora y lograr un más alto índice de eficacia en la tarea que se observa a través de su funcionamiento.

A partir de esta realidad, comienzan a institucionalizarse distintos mecanismos que responden a la búsqueda de soluciones concretas a problemas que el sistema judicial no resuelve o lo hace de manera deficiente.

Concretamente con relación a la víctima de un delito, la realidad nos muestra que muchas veces no pretende una sanción para su victimario, sino que por el contrario desea encontrar una solución para el perjuicio o daño ocasionado, queriendo un resultado concreto.

Desde el punto de vista que miremos, lo primero que tenemos que observar es al hombre concreto, protagonista de conflictos con otros hombres, debido a su naturaleza social.

La justicia penal debe dedicarse a poner en claro los gravísimos ilícitos de clases acomodadas. Se deben reformular los programas de política criminal. Debe arribarse a la desjudicialización o al cierre de la causa, toda vez que la víctima resulte satisfecha en su reclamo y el victimario ha llegado con ella a una solución consensuada.

La administración de justicia, como medio de lograr justicia social y de prevenir y controlar eficazmente el delito, debe ser justa y equitativa, y estas características deben trascender al público. La administración de justicia debe erguirse como un

baluarte contra la victimización, de cualquier fuente que proceda y por poderosa que ésta sea.

El sistema de justicia penal tiene un papel central que desempeñar para mantener este frágil equilibrio que, por una parte debe imponer límites al uso indebido de la autoridad al no permitir que nadie se ponga por encima de la ley mediante el recurso a influencias personales; y por otra, debe ayudar a reivindicar los derechos de aquellas personas que carecen de influencias propias, invocando la ley en su beneficio.

El delito es un producto de muchas causas para aportar una “única solución” -el castigo- que no tiene relación con las causas.

Frente a la diversidad de conflictos existentes y la diversidad de personas involucradas en actividades delictuosas, no puede haber una única solución, sino un espectro de alternativas diversas y novedosas, donde el papel de la pena sea escaso, apuntando en definitiva a la reparación.

Se debe incluir el principio de oportunidad, junto con la definición de criterios precisos que limiten el poder discrecional de los órganos de persecución y a condición de que también se garantice el principio de igualdad entre los justiciables.

XII. BIBLIOGRAFÍA

1. Capítulo Criminológico: *Revista de las disciplinas del Control Social*. Instituto de Criminología de la Universidad del Zulia. Vol. 27, N°. 2, agosto de 1999.
2. Carbone, Carlos: "*La injerencia de la víctima y una verdadera cabeza de playa en el poder judicial penal respecto de la mediación y su proyección hacia otros tipos de composición*", *Revistas Zeus*, 23 y 24 de junio de 1997.
3. Castex, Mariano N.: *El abolicionismo penal como idea y tarea: el abolicionismo penal realista*, ponencia presentada en la VII Conferencia del Abolicionismo Penal-ICOPA VII, Barcelona, 1995.
4. Foucault, Michel: *Vigilar y castigar. El nacimiento de la prisión*, Ed. Siglo XXI, México, 1989.
5. Highton, Elena I. -Álvarez, Gladis S. -Gregorio, Carlos G.: *Resolución alternativa de disputas y sistema penal. La mediación penal y los programas víctima-victimario*, Ed. AD-HOC, Bs. As. 1998.
6. Neuman, Elías: *Mediación y conciliación penal*, Ed. Depalma, Bs. As. 1997.
7. Neuman, Elías: "*Victimología. El rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales*", Ed. Universidad, Bs. As. 1984.
8. Roxin, Claus: *De los delitos y de las víctimas*, Ed. AD-HOC, Bs. As. 1992.
9. Superti, C. Héctor: *Derecho Procesal Penal. Temas conflictivos*, Ed. Juris, Rosario, 1998.