

LA VÍCTIMA Y EL SISTEMA PENAL

Liliana Amanda Rivas

Introducción

El interés criminológico se ha ido desplazando del delincuente y las causas de su conducta a los procesos de control social, de la creación y aplicación de las normas y al desfasaje existente entre la realidad social y la jurídica.

Así, se ha puesto de manifiesto la selectividad del sistema, la vulnerabilidad social de los «*candidatos al delito*», los efectos de la estigmatización, la impunidad de los autores de delitos no convencionales y la imposibilidad de los sistemas penales de resolver los conflictos que se le plantean.

Estas formas de concebir la respuesta social y la respuesta penal han influido en la importancia que la comunidad científica y los organismos internacionales han dado a los derechos humanos de las personas imputadas de la comisión de un delito (aunque no siempre estos derechos han sido receptados en la realidad de los Estados que los han proclamado).

Por otro lado, el surgimiento de la victimología ha resaltado el rol de la víctima en la interacción criminal y su situación en el proceso penal. Los distintos enfoques han resaltado la importancia de la interacción víctima-delincuente en la génesis del delito, el estigma aplicado a determinadas categorías de víctimas o la expropiación de su conflicto por el Estado.

En este trabajo se pone el acento sobre los derechos de las víctimas, dejando en claro que ello no implica menoscabar o dejar de lado los derechos de aquellos a quienes se les imputa un delito, ya que muchas veces también ellos pueden ser considerados víctimas. Víctimas de las circunstancias, de las condiciones socio-económicas o del sistema penal.

Los derechos de las víctimas

La víctima, como contrapartida del delincuente y sometida a parecidos avatares durante el proceso penal, merece respeto y protección. Para que ambos puedan efectivizarse los sistemas jurídicos deben contener normas claras y

precisas para asegurar sus derechos, su asistencia y la reparación del daño que se les ha ocasionado.

Pero estas normas no bastan, pues aunque la formalización de la protección sea perfecta no surte efecto si las víctimas no conocen sus derechos y no saben cómo hacerlos valer rápida y eficazmente.

Muchas veces las personas que sufren un daño no saben que han sido víctimas de un delito y por ello no hacen la denuncia o no pretenden un remedio legal al perjuicio que han sufrido. En el caso de los delitos convencionales es más fácil identificarse con la condición de víctima que en los delitos no convencionales. En los delitos contra el ambiente o contra el consumidor el carácter masivo de la víctima y la fachada de legitimidad que encubre las actividades ilícitas dificultan su detección e impiden que los damnificados conozcan y ejerzan sus derechos. En Canadá a fin de informar a la población se han creado organismos financiados por el Estado cuyo objetivo es prevenir y reparar los abusos de poder político y económico.

Es interesante destacar que, también en Canadá, el 20 de abril de 2012, con motivo de la celebración de la “Semana de Concientización Nacional hacia las Víctimas del Crimen”, el Primer Ministro Stephen Harper anunció un programa de apoyo financiero a los padres que se enfrenten a la muerte o desaparición de sus hijos. A partir del 1° de enero de 2013 la “Federal Income Support for Parents of Murdered or Missing Children” prestará apoyo financiero a los padres que sufran una pérdida laboral por enfrentar este hecho tan traumático. Este programa forma parte de la estrategia general para mejorar la experiencia de las víctimas de delitos en el sistema de justicia penal.

En el ámbito internacional la Asamblea de las Naciones Unidas adoptó, por unanimidad, el 11 de diciembre de 1985, una Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder, donde se recomiendan medidas nacionales e internacionales para garantizar el reconocimiento y el respeto universal y efectivo de sus derechos.

En dicha declaración se define a las víctimas como:

...las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los estados miembros, incluida la que proscribe el abuso del poder (cuando se violen normas internacio-

nales relativas a Derechos Humanos). E incluye también a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistirle en situaciones de peligro o para prevenir su victimización.

Se las considera víctimas aunque no se conozca o se procese al perpetrador e independientemente de la relación personal o familiar que tenga con el victimario.

La declaración es aplicable, tal como lo manifiesta expresamente, a todas las personas, sin distinción de raza, color, sexo, edad, idioma, religión, nacionalidad, opinión política o de otra índole, creencias o prácticas culturales, situación económica, nacimiento o situación familiar, origen étnico o social, o impedimento físico.

Y al referirse a su asistencia, se propone que por conducto de organismos gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos se les otorgue toda la asistencia material, médica, física, psicológica y social que sea necesaria.

Se hace hincapié también en la necesidad de informarles sobre la disponibilidad de los servicios, facilitándoles su acceso a ellos y capacitando al personal de policía, justicia, salud, servicio social y demás personal interesado en la forma de brindarles ayuda apropiada y rápida.

En la misma época el Consejo de Europa efectuó diversas recomendaciones concernientes a los derechos y status de las víctimas, consolidándose en varios países una política dinámica en su favor y en el de sus derechos, bajo la idea rectora de que si el Estado no puede solucionar los conflictos debe responder por ello.

En Francia por ejemplo, se han ido instaurando, a través de sucesivas leyes, indemnizaciones especiales en casos de daños corporales graves, de violaciones, de accidentes de tránsito y de atentados al pudor, creándose en septiembre de 1986 un sistema autónomo para la reparación integral de perjuicios corporales a las víctimas de actos terroristas mediante un Fondo de Garantía (FGTI) especialmente constituido para ello.

Se ha procurado también acelerar y simplificar los procedimientos, se ha creado una red de servicios de ayuda gratuita y se ha tratado de informar a la población a través de una «Guía de los Derechos de las Víctimas» publicada por el Ministerio de Justicia y elaborada sobre la base de investigaciones empíricas. Actualmente la Guía puede también ser consultada por Internet y forma parte de la ayuda a las víctimas como una de las políticas prioritarias del Ministerio de Justicia francés.

Esta Guía está dirigida a quienes sufren las consecuencias de delitos y accidentes a fin de ayudarles a hacer valer sus derechos, explicando clara y simplemente la naturaleza, extensión y duración de los mismos; las precauciones elementales que se deben tomar para limitar el daño, conservar las pruebas y facilitar la indemnización; los tipos de conducta consideradas como delitos o infracciones; las sanciones que tiene el agresor; como obtener reparación dentro del proceso penal y sus costos; cómo funcionan los seguros; un listado de las direcciones de los organismos a que pueden acudir y toda indicación útil para que se sientan más protegidas frente al daño que han padecido.

En 2011, la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establecen Normas Mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos (COM.2011/275) se centra en garantizar a las mencionadas víctimas el mismo nivel de protección, apoyo y de acceso a la justicia en todos los países de la Unión Europea.

La propuesta pretende garantizarles el derecho a recibir información desde el primer contacto con una autoridad judicial, a recibir información sobre el caso, a entender y ser entendido, a traducción e interpretación y al acceso a los servicios de ayuda a las víctimas, servicios que serán gratuitos y accesibles también para sus familiares.

La Comisión propone también que se adopten medidas para procurar la seguridad de las víctimas y sus familias de represalias o intimidaciones por parte del infractor.

La Propuesta considera *víctimas vulnerables* a los menores, las personas con discapacidad, las víctimas de violencia sexual y las víctimas de trata de seres humanos.

En cuanto a las Naciones Unidas, luego de la Declaración de 1985, trató en el X Congreso de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, realizado Viena en el año 2000, como tema N° 4: “Delincuentes y Víctimas: responsabilidad y equidad en el proceso penal”.

Se puntualizó previamente, que más del 50% de las víctimas se encontraba disconforme con el trato y las respuestas del sistema penal. *“Si los sistemas de justicia penal del mundo fuesen empresas privadas, todos ellos terminarían cerrando por que la mitad de sus principales clientes –es decir las víctimas de delitos– están insatisfechas con sus servicios”* señaló Jan Van Djck, del Centro de las Naciones Unidas para la Prevención Internacional del Delito.

También se señaló que muchas víctimas se quejan de su falta de participación en las decisiones del tribunal, entre ellas en la imposición de la pena y la

libertad condicional. De acuerdo a estudios realizados las víctimas prefieren que se imponga la prestación de servicios en la comunidad en lugar de penas de prisión, para los que reinciden en robos.

Finalmente, el 15 de abril del 2000, en la “Declaración de Viena sobre la delincuencia y la justicia frente a los retos del siglo XXI” (ACONF.187/A/Rev.3 párrafos 27 y 28) se decidió:

...establecer, cuando proceda, planes de acción nacionales, regionales e internacionales en apoyo a las víctimas que incluyan mecanismos de mediación y justicia restitutiva y fijamos 2002 como plazo para que los Estados revisen sus prácticas pertinentes, amplíen sus servicios de apoyo a las víctimas y sus campañas de sensibilización sobre los derechos de las víctimas y consideren la posibilidad de crear fondos para las víctimas, además de formular y ejecutar políticas para la protección de testigos...

Y alentar “la elaboración de políticas, procedimientos y programas de justicia restitutiva que respeten los derechos, necesidades e intereses de las víctimas, los delincuentes, las comunidades y demás partes interesadas”.

Asimismo, el 16 de diciembre del 2005 la Asamblea General aprobó la resolución 60/147, sobre “Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las Víctimas de violaciones manifiestas de las normas Internacionales de Derechos Humanos y de violaciones graves del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones”.

Victimización primaria y secundaria

El fenómeno (proceso y resultado) por el cual una persona o grupo se convierte en víctima ha sido objeto de distintas tipificaciones.

A los fines de este trabajo cobra relevancia la distinción entre victimización primaria y secundaria.

La victimización primaria se refiere al daño directo, y a las diversas consecuencias perjudiciales directas de orden físico, psicológico, económico o social, producidas por la acción delictiva. Comprenden la lesión o puesta en peligro del bien jurídico; el impacto emocional; la impotencia, angustia o abatimiento que las invade; el miedo a que el hecho se repita y la culpa que a veces se genera

frente a la respuesta no siempre compasiva de los otros. Estas consecuencias pueden repercutir en los hábitos del sujeto y alterar sus posibilidades de interacción social.

La victimización secundaria se refiere al daño ocasionado por el paso por el proceso penal y al acrecentamiento de sus sufrimientos al tomar contacto con los distintos actores del sistema penal. La excesiva burocratización y la falta de definición del rol de la víctima en la investigación del delito profundizan los traumas generados por la victimización primaria.

La victimización secundaria comienza cuando la víctima acude a la policía solicitando ayuda, con la expectativa de resolver el conflicto y obteniendo como respuesta un trato insatisfactorio. Las largas esperas para efectuar la denuncia, el ambiente físico frío y desagradable, la falta de comprensión del personal que no está capacitado para la atención en momentos de crisis y la desorientación por falta de información precisa respecto de la forma en que debe actuar, agudizan su sentimiento de desprotección.

Un caso especial de victimización secundaria es la que sufre la mujer víctima de una violación. A los inconvenientes señalados se les suma los derivados del machismo inserto en todos los niveles de los sistemas penales, reflejo del machismo de las sociedades en que operan. Se la trata como culpable, como incitadora y se la somete a exámenes ultrajantes por lo menos por repetitivos, si considerar los sentimientos de vergüenza y rechazo social que este tipo de victimización genera. Muchas veces la anticipación de esos exámenes y de los interrogatorios a los que será sometida por la policía, los médicos, jueces y fiscales la disuaden de denunciar el hecho.

Las secuelas de estas víctimas derivan tanto del delito como del paso por las agencias penales.

La víctima en el sistema penal

1. La victimología, a través de la elaboración de tipologías, realizó una clasificación que tenía en cuenta la participación de la víctima en el delito, destacando que, en algunos casos, no era totalmente inocente sino que actuaba como incitadora o cómplice. Como consecuencia de ello algunos autores afirmaron que delimitar su intervención en la conducta delictiva del agente permitiría sanciones más justas.

La criminología crítica ha señalado, desde el abolicionismo, que el sistema penal le ha expropiado el conflicto a la víctima atribuyéndole un deseo de venganza que generalmente no tiene.

Un representante del garantismo penal (Luigi Ferrajoli), sostiene que la garantía de la víctima es el derecho penal, la del delincuente el derecho procesal penal y la del preso el derecho de ejecución penal.

Las investigaciones empíricas se han dirigido con mayor frecuencia hacia las víctimas que no denuncian el delito que a las que pasan por el sistema penal. Las encuestas de victimización surgieron con el propósito fundamental de detectar la «cifra negra» de la delincuencia.

Pero pocos son los aportes de la teoría y la investigación sobre la persona que denuncia el delito o se haya involucrada en un proceso penal por la denuncia de otros o el accionar de la policía. Sin embargo, es quien, con frecuencia agrava su victimización. Se encuentra aislada, confundida y muchas veces humillada dentro de un sistema donde se desconocen sus derechos, puede ser intimidada por el delincuente y se le cuestiona en su rol de testigo.

En general la reparación es ilusoria, ya que depende del patrimonio del delincuente que generalmente -por la selectividad del sistema-, pertenece a sectores sin recursos económicos para indemnizarla y en otros casos oculta su patrimonio.

Se las trata en el mejor de los casos con indiferencia, están obligadas a proporcionar toda la información necesaria a la policía, con quien generalmente tienen el primer contacto, pero esto no es recíproco, siendo la falta de conocimiento de lo que está ocurriendo una de las razones más importantes de su insatisfacción. Los sentimientos de impotencia y marginación que son el correlato de esta situación acentúan su trauma.

Desconfían del sistema penal, no comprenden el lenguaje jurídico, sienten temor de las consecuencias de la detección social (publicidad, estigma), sufren incomodidades y, en el tramo judicial, son tratados por expertos en el derecho cuyo foco de interés se centra en las normas y no en las personas.

Aún cuando son las damnificadas directas, el bien jurídico protegido, verdadero protagonista del derecho penal, las ha desplazado de la escena jurídica.

En algunos países como Portugal, a fin de paliar su marginalidad en el proceso, se las hace participar en el juicio en calidad de «ayudante» (actor penal asistente), presentan pruebas, formulan acusaciones independientemente del Fiscal e interrogan a los testigos.

Sin embargo ello no es suficiente, es necesario tomar medidas a fin de paliar esta situación a través de sistemas integrales que contemplen su verdadera problemática y permitan atenuar los efectos de esta victimización secundaria.

2. Durante los años 1994-1995 realicé una investigación empírica en mi carácter de investigadora del Instituto «Ambrosio Gioja» de la Universidad de Buenos Aires respecto a la «Víctima y el sistema penal», partiendo de la hipótesis de que el proceso penal somete a las víctimas a una doble victimización.

El proyecto de investigación incluyó varios aspectos de la victimización y se trabajó compulsando expedientes, asistiendo a juicios y entrevistando a los operadores del sistema judicial que tienen trato directo con las víctimas y en algunos casos a las propias víctimas.

Los datos aportados revelaron que en general la víctima no espera la finalización del juicio, se retira enseguida de declarar y no desea hablar sobre el hecho luego de la experiencia del proceso.

En el 80% de los juicios observados (elegidos al azar), se investigaban delitos contra la propiedad: robos y hurtos. No se incluyeron en la muestra delitos contra la honestidad, ya que por el tipo de delito los juicios en general no son públicos. Pero para no dejar fuera de la investigación hechos que son muy traumáticos para la víctima, se analizaron 30 expedientes sobre violación, estupro y abuso deshonesto cometidos contra mujeres menores de edad. La muestra fue elegida al azar, por la posibilidad del acceso a los expedientes y el número menor, porque son menores las denuncias sobre estas conductas en sede penal.

Se comprobó que en el 90% de los casos las menores fueron sometidas a, como mínimo, tres interrogatorios realizados por policías o empleados del juzgado, que por el tenor de las preguntas, no tenían ninguna preparación especial para atención en momentos de crisis ni nociones de psicología. Se las sometió a dos o tres revisiones ginecológicas (en dos casos a cuatro) y a tests psicológicos, cuyos resultados son, en el estado actual de los avances de la esa ciencia, por lo menos, poco confiables. En varios de los casos se dudó sobre los hechos relatados y se hizo hincapié sobre la actitud o las actividades facilitantes por parte de la víctima. En todos los casos se analizó o cuestionó la actividad sexual previa de la víctima.

Respecto a la investigación sobre delitos en los cuales la víctima fuera un menor de edad la conclusión preliminar sobre este tema podría tentativamente sintetizarse así:

El menor de edad dentro del proceso penal es la más desprotegida de las víctimas. No cuenta con interlocutores especializados, no comprende el lenguaje jurídico o técnico con el cual muchas veces se lo interroga, no se encuentra en el proceso por su voluntad sino por la decisión de sus familiares o mayores (que muchas veces exige la confrontación con sus propios familiares-violencia familiar-), es sometido a revisiones médicas reiteradas que lo perturban, desconfían de sus dichos y se ve sometido en algunos casos a un trato intimidatorio. El paso por el sistema penal resulta traumático y no respeta los sentimientos de quienes han sufrido por la comisión del delito.

En el año 2000 se realizó una investigación similar con los alumnos del curso de “Sociedad y Delito”, en la UBA, con el mismo diseño pero con un universo mayor (excluyendo los casos de violación), donde se corroboró el desinterés de las víctimas en el proceso penal y la dificultad de los Fiscales para que comparezcan cuando deben declarar como testigos. Es necesario aclarar que solo tres de los hechos investigados fueron muy violentos y que en uno de ellos, donde se concurrió al juicio oral, la víctima manifestó no estar conforme con el monto de la pena, pretendiendo una mayor. En los pocos casos que aceptaron hablar con los observadores, se quejaron de los inconvenientes de tener que ir a declarar.

3. El 13 de agosto del 2007 se presentó el Informe Final de la Primer Encuesta de Victimización de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, realizada por el Gobierno de la Ciudad con la colaboración de la Universidad de San Andrés, con una muestra que abarca 24.000 casos y que intentó medir las percepciones y la victimización de los habitantes de la Ciudad en su conjunto y en cada Comuna en particular.

Según los resultados de dicha encuesta aumentó la percepción de la inseguridad en el barrio (46% de los entrevistados), siendo las mujeres y la franja etaria de 50 a 64 años los que en mayor medida lo reportan.

No hay confianza en las instituciones encargadas de hacer cumplir la ley.

Los resultados demuestran que es bajo el nivel de confianza en el accionar policial, ya que solo 3 de cada 10 personas lo consideran positivo. Si bien la mayoría de los encuestados recurriría a la Policía ante la comisión de un delito, solo 1 de cada 10 le avisaría en caso de ausencia prolongada de su hogar para que lo vigilara.

Si bien existe un mejor nivel de satisfacción con la justicia penal, 6 de cada 10 personas consideran que es nada o algo probable que la presentación de una denuncia ante un Juzgado se resuelva eficazmente.

El objetivo de la Encuesta fue la recolección de datos fiables para la implementación de Políticas Públicas de Seguridad.

Asistencia a las víctimas

Así, el paso por el proceso penal con sus repetidos interrogatorios, las sucesivas visitas de los asistentes sociales de las distintas dependencias o instancias, el tránsito por el cuerpo médico y la difusión de los medios masivos de comunicación pueden en algunos casos ser más nocivos que el hecho en sí mismo.

También la actitud de la familia o de los grupos en los cuales interactúan, puede agravar o disminuir los daños psicológicos producidos por el delito, conteniendo o culpando a la víctima.

Hay que tener en cuenta que las víctimas de los delitos no constituyen una categoría homogénea. El sufrimiento es una experiencia individual que no puede generalizarse.

Su intensidad dependerá de cómo y quién lo comete, si el hecho es o no violento, si genera efectos inmediatos o mediatos, de la personalidad o las circunstancias por las que está pasando el agraviado y de toda otra clase de detalles que hacen que cada situación sea única e irrepetible.

En cada caso y de acuerdo a las circunstancias se les debe brindar ayuda personalizada, procurando su recuperación física, psicológica, laboral y social así como la de su familia, lo cual implica desarrollar programas a corto y largo plazo a fin de contemplar también los traumas que se manifiestan con posterioridad al hecho.

La implementación de estos servicios varía de acuerdo a las necesidades y la cultura de cada sociedad, a los objetivos propuestos y a su inserción en la política integral de cada Estado. Pueden ser estatales o privados; trabajar como grupos de autoayuda o con grupos voluntarios; estar destinados a ciertos grupos de la población o a víctimas de determinados delitos; depender de los tribunales, fiscalías, hospitales, policía o ministerios; prestar ayuda psicológica, jurídica o integral.

La medida en que las víctimas escojan las opciones disponibles dependerá de la información que se les haya suministrado sistemáticamente a todas las

ellas, por lo cual resulta indispensable una coordinación entre todos los servicios existentes en cada lugar.

Se han implementado en el mundo programas innovadores en favor de personas consideradas más vulnerables o de víctimas de determinado tipo de delitos violentos. Son ejemplo de estas iniciativas los Centros de Asistencia a Víctimas de Violaciones implementados en Israel, que cuentan con servicios médicos, jurídicos, sociales, psicológicos y psiquiátricos y el Teléfono de los Niños de Viena, auspiciado por el Ministerio Federal de Asuntos de Familia de Austria, que recibe durante las veinticuatro horas llamadas de los niños que se consideran con problemas.

En España, existen varias asociaciones de víctimas de determinados delitos tales como la Asociación de Víctimas del Terrorismo -que tiene a su cargo el asesoramiento jurídico y la tramitación burocrática para el cobro de las indemnizaciones- y la Asociación de Víctimas de Malos Tratos. También funcionan Servicios Integrales de Asistencia en distintas ciudades, como las de Barcelona y Valencia, donde se realizan investigaciones y se implementan medidas que permitan la reconciliación entre víctima y delincuente.

Si bien una adecuada solución a los problemas de las víctimas debe estar principalmente orientada hacia la prevención del delito, que a su vez deberá entroncarse en el marco más amplio de las políticas socio-económicas, es indudable que los estudios victimológicos deben enfocarse hacia las percepciones de los propios usuarios de los servicios de asistencia.

En este sentido, los servicios más eficaces serán seguramente aquellos que respondan a las necesidades «reales» de las víctimas, detectadas a través de investigaciones empíricas -cuantitativas y cualitativas- que tengan en cuenta las opiniones de todos los que se encuentran involucrados en la defensa de los derechos de las víctimas.

Derechos que están sintetizados en el punto 4 de la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso del Poder, que la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó el 29 de noviembre de 1985, por Resolución 40/34 *«Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional»*.

En la Argentina funciona desde 1986, en la ciudad de Córdoba, un Centro de Asistencia a la Víctima del Delito dependiente del Ministerio de Gobierno, creado por iniciativa de Hilda Marchiori -quien fue su primera directora y una

de las estudiosas de la materia reconocida mundialmente-, que tiene a su cargo determinar el daño inmediato, sus posibles consecuencias futuras e implementar mecanismos de asistencia y tratamiento para su reparación. Interviene por propia iniciativa de la víctima o sus representantes o por derivación de las instituciones provinciales. Funciona a través de un equipo interdisciplinario, formado por médicos, trabajadores sociales, psicólogos, pedagogos, abogados, criminólogos y personal administrativo prestando asistencia a nivel asistencial-terapéutico y a nivel de orientación e información.

En el ámbito judicial el Código Procesal Penal de la Nación (Ley 23.984) en sus Artículos 79, 80 y 81 se ocupa del reconocimiento de los derechos de las víctimas y los testigos. Asimismo, el Artículo 40 de la Ley 24.050 establece la creación de la Oficina de Asesoramiento y Asistencia a Víctimas y Testigos, dependiente del Poder Judicial, que por motivos presupuestarios -y desinterés político-nunca se implementó en este ámbito.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación creó la Oficina de Violencia Doméstica a fin de facilitar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia en el hogar, racionalizar los recursos y, recabar información sobre la calidad y magnitud del problema para el mejor desarrollo de programas de prevención en la materia.

Durante las 24 horas de los 365 días del año se acompaña a la víctima en el momento de crisis, se la orienta sobre los pasos judiciales que debe seguir y se le presta asistencia en cada caso particular.

Esta Oficina que comenzó a funcionar en septiembre del 2008, recibe actualmente un promedio de 7000 denuncias anuales distribuidas de la siguiente forma: por agresiones psicológicas (96%), por agresiones físicas (74%), económicas (45%) y sexuales (17%).

A fin de colaborar, desarrollar actividades conjuntas y coordinar recursos se han realizado los siguientes Convenios: 1) el 3 de agosto de 2008 con la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, 2) el 3 de agosto de 2008 con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 3) el 15 de diciembre de 2008 con el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 4) el 23 de febrero de 2009 con la Defensoría General de la Nación.

Justicia retributiva

La selectividad del sistema penal, sus efectos estigmatizantes, la insatisfacción de la víctima, del imputado y de la sociedad frente a la pseudo- solución

que propone la aplicación de una pena -en especial la privativa de la libertad- llevan a intentar transitar por otros caminos. Caminos que no se basen en la reacción emocional de la población exacerbada por los medios masivos de comunicación, ni en políticas represivas coyunturales de los gobiernos, sino en la búsqueda del restablecimiento de la armonía social por vías que contemplen los intereses de las víctimas y los derechos de los delincuentes.

Para facilitar esta armonía es necesario buscar la reconciliación entre la víctima y el delincuente a través de mecanismos que operen preferentemente fuera del marco penal -tomado como última ratio-, a través de la reparación y la mediación. En este sentido los criterios de la justicia reformativa pueden aplicarse antes, durante o en etapas posteriores al juicio.

Por supuesto que los más deseables son los que se implementan en la etapa inicial de la investigación y especialmente la mediación, que ya se aplica en varios países.

Estas medidas de reconciliación pueden iniciarse -con el apropiado control para evitar la corrupción y el soborno-, en la etapa policial, con la capacitación del personal que deberá informar a víctimas y delincuentes sobre la existencia e implementación de los programas existentes para los distintos casos. En principio se refieren solo a delitos menores o aquellos que causen fundamentalmente un perjuicio económico, pero ello no obsta, a que, con los debidos recaudos, se intente también en algunos delitos violentos, toda vez que la comprensión de la problemática de cada parte involucrada en el conflicto ayudará a disminuir las secuelas que dejan estos tipos de enfrentamientos.

Los proyectos de mediación deben ser objeto de estudios de evaluación, tal como se ha hecho en los E.E.U.U. y en Canadá, a fin de que los países que implementen programas de este tipo, puedan tener en cuenta sus recomendaciones y no repetir los mismos errores (siempre dentro de las particularidades culturales y socio-económicas de cada estado).

Una importante contribución a este tema es la investigación-acción «Mediación para la reparación» realizada en Lovaina, Bélgica por el equipo de investigación de la Universidad de Victimología perteneciente al Departamento de Derecho Penal y Criminología, conjuntamente con la oficina de la acusación pública del fiscal jefe, para delincuentes adultos. En el informe de evaluación se señala que las víctimas están ligeramente más a favor de la mediación que los imputados; que prefieren que se logre que los delincuentes no reincidan a que sean encarcelados y que ambas partes se sienten mucho más relacionados con

esta forma de intervención y sienten que así son participantes de su propia solución del conflicto. La posibilidad del diálogo y de conocer a quien los victimizó resulta muy beneficiosa para la vida del sujeto que ha sufrido la agresión y para erradicar fantasías sobre futuras repeticiones del hecho.

La problemática referida a la Justicia Restitutiva, con especial acento en la mediación, ha sido incluida en el punto IV del temario del X Congreso de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente celebrado en Viena, en abril del año 2000, dentro del tema «Delinquentes y víctimas: Responsabilidad y Equidad en el Proceso Penal».

El Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (ILANUD) implementó el Programa “Construyendo la Justicia Restaurativa en América Latina” con arreglo al párrafo 28 de la Declaración de Viena, cuyo objetivo general era contribuir con los países latinoamericanos para que, con los parámetros elaborados por las Naciones Unidas se promueva la construcción de una justicia restaurativa que ayude a la reducción de la violencia y la delincuencia, a la mayor eficiencia y equidad de los sistemas penales y al respeto de los derechos humanos y las libertades individuales. Para ello proponen el intercambio de experiencias y la difusión de las prácticas exitosas, la capacitación y el apoyo de las iniciativas orientadas a la promulgación de leyes o programas nacionales y la mayor participación de la sociedad civil y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales interesadas en la justicia restaurativa.

En el marco de este Programa se han realizado Congresos, Seminarios Internacionales y Cursos de Capacitación con el propósito de difundir los principios y beneficios de la Justicia Restitutiva para la pacificación de los conflictos (2005/2008).

Desde otra perspectiva, al hablar de los conflictos como pertenencia, Nils Christie señala que los conflictos representan “*un potencial para la actividad, para la participación*” y que a la víctima se la ha dejado afuera de su propio caso. Las agencias de control punitivo han perdido en su accionar represivo la oportunidad de “involucrar a ciudadanos en tareas que tienen una importancia inmediata para ellos”. Solo las formas alternativas de resolver los conflictos penales aseguran a la víctima una solución pacificadora (en Maier. 1992).

Conclusiones

Se ha intentado mostrar un panorama general de la evolución e implementación de medidas a favor de las víctimas de delitos, especialmente en los discursos de los organismos internacionales, señalando que las recomendaciones dependen de la posición de los países miembros frente al fenómeno delictivo y de razones coyunturales que implican la inclusión de un problema en el temario. Y también recordar que su cumplimiento es lento y desperejo frente a culturas y realidades tan diferentes como las de las naciones que integran esos organismos.

En cada caso y de acuerdo a las circunstancias debe brindarse ayuda personalizada a la víctima procurando su recuperación física, psicológica, laboral y social así como la de su familia.

Si bien como se dijo, una adecuada solución a los problemas de las víctimas debe estar principalmente orientada hacia la prevención del delito y ésta entroncarse en el marco más amplio de las políticas socio-económicas, no hay dudas que los estudios victimológicos deben enfocarse hacia las percepciones y expectativas de los propios usuarios de los servicios de asistencia.

En este sentido, los servicios más eficaces serán seguramente aquellos que respondan a las necesidades «reales» de las víctimas y no a las decisiones oportunistas de los gobiernos o funcionarios de turno. No es la aplicación de una pena privativa de libertad la que soluciona los conflictos definidos como penales, ni desde la perspectiva de la víctima ni desde la sociedad.

Es necesario crear programas alternativos para la real solución de esos conflictos. La justicia retributiva y especialmente la mediación, deben implementarse seriamente, en base a programas elaborados y que tengan en cuenta cual es la clientela del sistema penal y la posible desproporcionalidad entre víctima y delincuente.

Sin olvidar que la actuación eficaz es aquella que se realiza antes y no después del acto delictivo, teniendo en cuenta las palabras de Irving Waller, profesor canadiense de reconocida trayectoria internacional, quien aseveraba que *“aplicar el 10% del presupuesto que se gasta en policías, cárceles y sistema de justicia a la prevención del delito, disminuiría en algunos años la violencia en un 50%”*.

Es hora de que las políticas criminales no sean meras respuestas coyunturales, sino que se realicen en base a estudios serios y a relevamientos empíricos

que tengan en cuenta las opiniones de todos los que se encuentran involucrados en esta problemática. Y, fundamentalmente, que se evalúen los efectos que -a corto y largo plazo- podrán tener las medidas elegidas sobre el sistema social.

Bibliografía

- BERTOLINO, Pedro (comp.) (2004) *La víctima del Delito en el Proceso Penal Latinoamericano*. Santa Fe: Rubinzal Culzoni.
- MAIER, Julio (comp.) (1992) *De los Delitos y de las Víctimas*. Buenos Aires: Ad-Hoc.
- MARCHIORI, Hilda (1988) *¿Conoce el Juez las Consecuencias del Delito?* Córdoba: Marcos Lerner.
- MARTÍN RÍOS, Pilar (2012) *Víctima y Justicia Penal*. Barcelona: Atelier.
- NEUMAN, Elías (2004) *Victimología y Control Social*. Buenos Aires: Astrea.
- RIVAS, Liliana y SAUCEDO, Graciela (1987) "El delincuente, la víctima y la sociedad". En: *Sociología Criminal*. Buenos Aires: Pensamiento Jurídico Editora.
- RODRÍGUEZ MANZANERA, Luis (1990) *Victimología. Estudio de la Víctima*. México: Porrúa.
- VIANO, Emilio (1987) *Violencia, Victimización y Cambio Social*. Córdoba: Marcos Lerner.
- WALLER, Irving (2008) *Menos Represión. Más Seguridad. Verdades y Mentiras acerca de la Lucha contra la Delincuencia*. México: INACIPE.
- WALLER, Irving (2012) *Derechos de las Víctimas del Delito: Por una Justicia Equitativa*. México: INACIPE.