

**UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
**MAESTRÍA EN CRIMINOLOGÍA**



**TESIS DE POSGRADO PARA**  
**OPTAR AL TÍTULO DE**  
**MAGISTER EN CRIMINOLOGÍA**

**TEMA:**

**“OFICINAS VICTIMOLÓGICAS: UN  
ESTUDIO DE CASO**

**DIRECTOR: Dr. EDUARDO ESCALANTE**

**MAESTRANDO: Lic. ÁNGEL DÍAZ**

# **EVALUACIÓN**

**Tesista: Lic. Angel Díaz**

**Jurado:**

**Presidente:**

**Vocal 1**

**Vocal 2**

**Profesor invitado: Dr. Eduardo Escalante**

**Fecha:**

**Nota:**

**Comentario:**

# **AGRADECIMIENTOS**

A  
DIOS,  
Y MI FAMILIA:  
LUCÍA, ARACELI Y MÁXIMO.

## **RESUMEN**

La investigación planteará temas victimológicos obtenidos a través del método de Estudio de Casos, desarrollados en la Provincia de Córdoba, en la institución denominada, Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar.

Se intenta con el trabajo investigativo, abordar profundamente el funcionamiento, estructura y organización de la institución elegida, con el fin de utilizar similar metodología de trabajo y acompañado del marco teórico y la estrategia del propio estudio de caso, dirigida a la obtención a través de la observación y entrevistas de tipo estructuradas y no estructuradas al recurso humano profesional y no profesional de cada programa victimológico de la institución, sobre la indagación de conocimiento generalizado, con el objetivo general de crear nuevas Oficinas Victimológicas en la provincia de Mendoza, adaptadas en cada comunidad con la adición de aspectos innovadores que de manera, faciliten, colaboren y perfeccionen hondadamente la temática asistencial de tipo victimológica en la provincia y que pueda disminuir y erradicar el trauma o trastorno de ansiedad instaurado en forma invasora e intempestiva en la víctima, por causas de la criminalidad.

## **ABSTRACT**

The investigation will outline topics victimológicos obtained through the method of Study of Cases, developed in the County of Córdoba, in the denominated institution, Address of Attendance to Victims of Crimes and of Family Violence. The investigation will outline topics victimológicos obtained through the method of Study of Cases, developed in the County of Córdoba, in the denominated institution, Address of Attendance to Victims of Crimes and of Family Violence.

It is attempted with the investigative work, to approach the operation deeply, its structures and organization of the elected institution, with the purpose of using similar work methodology and accompanied by the theoretical mark and the strategy of the own case study, directed to the obtaining through the observation and structured type interviews and not structured the human professional resource and non professional of each program victimológico of the institution, on the inquiry of widespread knowledge, with the general objective of creating new Offices Victimológicas in Mendoza's county, adapted in each community with the addition of innovative aspects that in way, facilitate, collaborate and perfect deeply the thematic one assistance of type victimológica in the county and that it can diminish and to eradicate the trauma or dysfunction of anxiety established in form invader and inopportune in the victim, for causes of the crime rate.

# ÍNDICE TEMÁTICO

TEMA: OFICINAS VICTIMOLOGICAS: ESTUDIO DE CASOS.....	01
HOJA DE EVALUACION:.....	02
AGRADECIMIENTOS.....	03
RESUMEN.....	04
ABSTRACT.....	05
INTRODUCCION.....	15
PALABRAS CLAVES.....	17
OBJETIVO GENERAL.....	17
OBJETIVO ESPECÍFICO.....	18
MARCO TEÓRICO.....	19

## CAPITULO I

### ORIGEN DE LA VICTIMOLOGIA

I.1 ORIGEN Y CONCEPTO DE LA PALABRA VICTIMA.....	21
I.2 ANTECEDENTES DE LA VICTIMOLOGIA.....	24
I.3 APOGEO DE LA VICTIMOLOGIA.....	27
I.4 CONSIDERACIONES SOBRE EL CAPITULO.....	29

## CAPITULO II

### EL ESTADO Y LOS DERECHOS HUMANOS FRENTE A LOS ASPECTOS VICTIMOLOGICOS

II.1 DOCTRINA DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	32
II.2 LA IMPORTANCIA DEL ESTADO DE DERECHO EN LA VICTIMOLOGIA.....	34
II.3 EQUIDAD Y RECONCILIAMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	37
II.4 LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO.....	39
II.5 DOCUMENTOS INTERNACIONALES SOBRE DERECHOS HUMANOS CON APORTES VICTIMOLOGICOS.....	42
II.6 SINTESIS SOBRE EL CAPITULO .....	44

### **CAPITULO III**

#### **ESTUDIOS CRIMINOLOGICOS EN VICTIMAS DE DELITOS**

III.1 INTRODUCCION A LA CRIMINOLOGIA.....	46
III.2 LA ESPECIAL ATENCION DE LA VICTIMOLOGIA EN LA CRIMINOLOGIA.....	49
III.3 VICTIMAS DE DELITOS.....	51
III.4 RESUMEN DEL CAPITULO.....	54

### **CAPITULO IV**

#### **ABORDAJE SOBRE VIOLENCIA Y EL DAÑO SUFRIDO EN VICTIMAS DE DELITOS Y DE VIOLENCIA FAMILIAR**

IV. 1 TOPICOS SOBRE VIOLENCIA.....	56
IV.2 TIPOLOGIA DE LA VIOLENCIA Y EFECTOS DAÑOSOS EN VICTIMAS.....	59
IV.2.1 VIOLENCIA FISICA.....	60
IV.2.2. VIOLENCIA PSICOLOGICA.....	61
IV.2.2.1 VIOLENCIA SIMBOLICA.....	65
IV.2.3 VIOLENCIA FAMILIAR.....	66
IV.2.3.1 MANIFESTACIONES FRECUENTES DE VIOLENCIA FAMILIAR.....	70
IV.2.4. VIOLENCIA SEXUAL.....	72
IV.3 EL CICLO DE LA VIOLENCIA.....	77
IV.4 CONSIDERACIONES SOBRE EL CAPITULO.....	80

### **CAPITULO V**

#### **CONSECUENCIAS DEL DELITO EN LAS VICTIMAS**

V.1 LAS VICTIMAS DE DELITOS Y SUS CONSECUENCIAS.....	83
V.2 EL MIEDO AL DELITO.....	90
V.3 EL TRASTORNO DE ANSIEDAD COMO CONSECUENCIA DEL DELITO.....	95
V.3.1 TRASTORNO DE PANICO.....	98
V.3.2 EL ESTRÉS EN LAS VICTIMAS DE DELITO.....	98
V.3.3 ESTRÉS AGUDO.....	103



V.3.4 TRASTORNO POR ESTRÉS POSTRAUMÁTICO .....	105
V.3.4.1 TRASTORNO DE PERSONALIDAD POSTRAUMÁTICO.....	109
V.3.5 ESTRÉS CRÓNICO.....	110
V.4 AGRAVAMIENTO PSÍQUICO DE LA VÍCTIMA: LA DEPRESIÓN.....	111
V.4.1 SINTOMATOLOGÍA DE LA DEPRESIÓN.....	114
V.5 SENTIMIENTOS DE CULPABILIDAD.....	116
V.6 SÍNTESIS SOBRE EL CAPÍTULO.....	117

## **CAPÍTULO VI**

### **PROCESO DE VÍCTIMIZACIÓN**

VI.1 VÍCTIMIZACIÓN.....	119
VI.2 VÍCTIMIZACIÓN PRIMARIA.....	121
VI.3 VÍCTIMIZACIÓN SECUNDARIA.....	123
VI.4 VÍCTIMIZACIÓN TERCIARIA.....	129
VI.5 VÍCTIMIZACIÓN CUATERNARIA.....	132
VI.6 CONSIDERACIONES SOBRE EL CAPÍTULO.....	136

## **CAPÍTULO VII**

### **LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL PLANO CRIMINOLÓGICO Y VÍCTIMOLÓGICO**

VII.1 LA PROBLEMÁTICA CRIMINAL EN LA SOCIEDAD.....	139
VII.1.1 ABORDAJE SOBRE LA CRIMINALIDAD.....	143
VII.1.2 CIFRA NEGRA DE LA CRIMINALIDAD.....	147
VII.1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CIFRA NEGRA DE LA CRIMINALIDAD.....	149
VII.2 ENCUESTA DE VÍCTIMIZACIÓN .....	150
VII.2.1 OBJETIVOS GENERALES DE LAS ENCUESTAS DE VÍCTIMIZACIÓN.....	151
VII.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LAS ENCUESTAS DE VÍCTIMIZACIÓN.....	151
VII.3 SEGURIDAD e INSEGURIDAD CIUDADANA.....	154
VII.4 SÍNTESIS DEL CAPÍTULO.....	161

## CAPITULO VIII

### DERECHOS QUE ASISTEN A LA VICTIMA

VIII.1 LOS DERECHOS DE LA VICTIMAS DE DELITOS EN EL CODIGO CIVIL.....	164
VIII.1.1 EL DAÑO.....	164
VIII.2 DERECHOS DE LA VICTIMA EN EL CODIGO PROCESAL PENAL DE MENDOZA 6730.....	165
VIII.2.1. LEY 1908 CPP MENDOZA.....	167
VIII.3 DERECHOS DE LA VICTIMA EN EL CODIGO PROCESAL PENAL ARGENTINO.....	167
VIII.4 DERECHOS DE LA VICTIMA EN EL DERECHO INTERNACIONAL.....	168
VIII.4.1 DECLARACION UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS.....	168
VIII.4.2 PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLITICOS .....	169
VIII.4.3 CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS.....	169
VIII.5 RESUEMEN DEL CAPITULO.....	170

## CAPITULO IX

### TRATAMIENTO VICTIMOLOGICO

IX.1 PSICOTERAPIA COGNITIVA – CONDUCTUAL DE LOS TRASTORNOS POR ANSIEDAD.....	172
IX.2 TERAPIA DE REESTRUCTURACION COGNITIVA.....	176
IX.3 TERAPIA DE EXPOSICION.....	178
IX.3.1 EXPOSICION IMAGINARIA.....	180
IX.3.2 EXPOSICION EN LA VIDA REAL.....	181
IX.3.3 EXPOSICION INDIVIDUAL.....	182
IX.3.4 EXPOSICION GRUPAL.....	182
IX.4 TECNICAS DE DESENSIBILIZACION.....	183
IX.5 AFRONTAMIENTO PALIATIVO.....	184
IX.5.1 TOMA DE PERSPECTIVAS.....	185
IX.5.2 DESVIACION DE LA ATENCION.....	185
IX.5.3 USO DE ESTRUCTURAS DE APOYO FAMILIAR Y SOCIAL.....	186
IX.5.4 MANIFESTACIONES DE AFECTO.....	186
IX.5.5 ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES DE RELAJACION.....	187
IX.5.5.1 RELAJACION MUSCULAR PROGRESIVA.....	188

IX.6 MANEJO DE ESTRÉS .....	189
IX.6.1 AFRONTAMIENTO DIRECTO.....	189
IX.6.2 AFRONTAMIENTO DEFENSIVO.....	190
IX.7 FARMACOTERAPIA DEL TRASTORNO POR ESTRÉS POSTRAUMATICO.....	191
IX.8 FARMACOTERAPIA DEL TRASTORNO DE ANSIEDAD.....	194
IX.9 INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA EXPOSICION A TRAUMAS.....	195
IX.10 RESUMEN DEL CAPITULO.....	195

**CAPITULO X**  
**ESTUDIO DE CASO**

X.1 METODO.....	198
X.2 APORTES DEL PROYECTO.....	200
X.3 OBJETIVOS.....	200
X.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	201
X.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	201
X.4 ANTECEDENTES VICTIMOLOGICOS HISTORICOS DE CORDOBA.....	202
X.5 SELECCIÓN DE LA INSTITUCION.....	209
X.6 UNIVERSO DE ESTUDIO.....	211
X.7 AUTORIZACION DE LA INVESTIGACION.....	211
X.8 ENTREVISTAS.....	211
X.8.1 CODIFICACION DE LAS ENTREVISTAS.....	218
X.8.2 ANALISIS DE CONTENIDO.....	229
X.9 SISTEMA DE GESTION.....	237
X.9.1 ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION DE ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DE DELITOS Y DE VIOLENCIA FAMILIAR.....	241
X.10 TAMAÑO DE LA INSTITUCION Y RECURSOS HUMANOS.....	242
X.11 FUNCIONES DE LOS PROGRAMAS VICTIMOLOGICOS .....	245
X.11.1 FUNCION DEL PROGRAMA ASISTENCIA A VICTIMAS DE DELITOS.....	246
X.11.1.1 RECEPCION DE DENUNCIAS.....	248
X.11.1.2 POBLACION ATENDIDA POR EL PROGRAMA DE ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DE DELITOS.....	250
X.11.2 FUNCIONES DEL PROGRAMA DE ERRADICACION DE VIOLENCIA FAMILIAR.....	252

X.11.2.1 POBLACION ATENDIDA POR EL PROGRAMA DE ERRADICACION DE VIOLENCIA FAMILIAR.....	256
X.11.2.2 ACTIVIDADES DEL PROGRAMA.....	257
X.11.2.3 RECEPCION DE DENUNCIAS Y MEDIDAS CAUTELARES.....	262
X.11.2.4 UNIDAD DE CONSTATAACION.....	267
X.11.2.5 SERVICIO TELEFONICO.....	270
X.11.2.6 DATOS DE RECEPCION DE SERVICIO.....	273
X.11.2.7 PROGRAMA NUEVA VIDA.....	275
X.11.2.7.1 POBLACION BENEFICIARIA.....	279
X.11.2.7.2 EXPANSION DEL PROGRAMA NUEVA VIDA.....	280
X.12 PRESUPUESTO DE LA DIRECCION DE ASISTENCIA A VICTIMAS DE DELITOS Y VIOLENCIA FAMILIAR.....	282
X.13. ASISTENCIA VICTIMOLOGICA INSTITUCIONAL.....	284
X.13.1 AREA ADMINISTRATIVA.....	285
X.13.2 AREA SOCIAL.....	289
X.13.3 AREA LEGAL.....	290
X.13.4 AREA PSICOLOGICA.....	293
X.14 DESCENTRALIZACION DE LA ATENCION.....	296
X.14. 1 RED DE VIOLENCIA FAMILIAR.....	298
X.15 OBSERVACIONES SEMIESTRUCTURALES.....	300
X.15.1 RELACIONES DE LA INSTITUCION.....	302
X.15.2 PERSPECTIVAS SOBRE EL CAMBIO Y DIVISION DE FUNCIONES EN LOS PROGRAMAS VICTIMOLOGICOS.....	304
X.16 CONCLUSIONES DEL CAPITULO.....	307

## **CAPITULO XI**

### **PROYECTO OFICINAS VICTIMOLOGICAS EN MENDOZA**

XI.1 INTRODUCCION AL PROYECTO.....	308
XI.2 PROPUESTA Y TIPO DE MODELAMIENTO.....	312
XI.3 DEPENDENCIA, DENOMINACION Y COORDINACION DE LA INSTITUCION.....	316
XI.4 DIRECCION DEL PROYECTO.....	317
XI.5 DESARROLLO DEL PROYECTO.....	317

XI.6 RECURSO HUMANO.....	320
XI.6.1 GABINETE PROFESIONAL.....	320
XI.6.2 PERSONAL AUXILIAR VICTIMOLOGICO.....	322
XI.6.3 PERSONAL PROFESIONAL VICTIMOLOGICO.....	322
XI.6.4 SISTEMA OCUPACIONAL.....	322
XI.7 INFRAESTRUCTURA EDILICIA.....	323
XI.8 POBLACION BENEFICIARIA.....	324
XI.9 OBJETIVOS E INFORMACION INSTITUCIONAL.....	325
XI.9.1 COORDINADOR.....	326
XI.9.2 CENTRO DE ATENCION.....	327
XI.9.3 CENTRO DE TRATAMIENTO.....	329
XI.9.3.1 AREA ADMINISTRATIVA.....	331
XI.9.3.2. AREA PSICOLOGICA.....	332
XI.9.3.3 AREA JURIDICA.....	333
XI.9.3.4 AREA SOCIAL.....	334
XI.9.3.4.1 PROGRAMA AYUDA ECONOMICA.....	335
XI.9.3.5 AREA DE SEGURIDAD.....	336
XI.9.4 CENTRO DE APOYO VICTIMOLOGICO.....	340
XI.9.4.1 AREA SERVICIO TELEFONICO.....	341
XI.9.4.2 AREA CONSTATAION VIOLENCIA FAMILIAR.....	343
XI.9.4.3 AREA COMUNICACIÓN.....	344
XI.9.4.4 AREA ENCUESTA DE VICTIMIZACION.....	351
XI.9.4.5 AREA ACCION RED INTERINSTITUCIONAL.....	354
XI.10 PRESUPUESTO DEL PROYECTO.....	356
XI.11 LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LA OFIVIC.....	358
XI.12 TIEMPO DE CONCRECION.....	359
XI.13 ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION DE OFICINAS VICTIMOLOGICAS.....	360
CONCLUSION.....	362

## APENDICE

SIMPOSIOS INTERNACIONALES SOBRE VICTIMOLOGIA.....	372
DECLARACION SOBRE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE JUSTICIA PARA LAS VICTIMAS	
DELITOS Y DE ABUSO DE PODER.....	377
DERECHOS DE LA VICTIMA EN EL CODIGO PROCESAL PENAL DE MENDOZA, LEY 6730.....	383
LEY 6080 CODIGO PROCESAL PENAL, DERECHOS DE LA VICTIMA LEY 1908.....	394
LEY 6182 VIOLENCIA FAMILIAR CODIGO PROCESAL PENAL DE MENDOZA LEY 1908.....	395
DERECHOS DE LA VICTIMA EN EL CODIGO PROCESAL PENAL ARGENTINO.....	396
DERECHOS CIVILES DE LA VICTIMA DE DELITO.....	401
DECLARACION UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS.....	416
PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLITICOS.....	417
CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS.....	418
ENTRENAMIENTO DE RELAJACION MUSCULAR PROGRESIVA.....	419
LA RESPIRACION MUSCULAR PROGRESIVA.....	420
LA MEDITACION COMO TECNICA DE RELAJACION PROGRESIVA.....	422
INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA EXPOSICION A TRAUMAS.....	426
INSTRUMENTOS PARA DIAGNOSTICAS Y EVALUAR EL TRASTORNO DE ESTRÉS	
POSTRAUMATICO EN ADULTOS.....	427
INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA EXPOSICION AL TRAUMA.....	427
ESCALA PARA ADULTOS QUE EVALUAN TRAUMAS ESPECIFICOS (PROBLEMÁTICA	
ACONTECIDA DURANTE LA INFANCIA.....	429
ESCALA PARA ADULTOS QUE EVALUAN LA VIOLENCIA DOMESTICA.....	430
INSTRUMENTOS DIAGNOSTICOS.....	431
INSTRUMENTOS PARA DIAGNOSTICAR LA SEVERIDAD DE LOS SINTOMAS.....	432
CUESTIONARIO: .....	433
ENTREVISTA 1.....	434
ENTREVISTA 2.....	447
ENTREVISTA 3.....	455
ENTREVISTA 4.....	458
ENTREVISTA 5.....	463

ENTREVISTA 6.....	467
ENTREVISTA 7.....	471
ENTREVISTA 8.....	474
ENTREVISTA 9.....	477
ENTREVISTA 10.....	489
ENTREVISTA 11.....	495
ENTREVISTA 12.....	497
ENTREVISTA 13.....	507
ENTREVISTA 14.....	513
ANEXO 1.....	517
ANEXO 2.....	523
ANEXO 3.....	530
ANEXO 4.....	532
ANEXO 5.....	535
ANEXO 6.....	539
FORMULARIO DE ENTREVISTA INICIAL PROGRAMA ASISTENCIA A VICTIMAS DE DELITOS.....	542
NOTA DE SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA INICIAR LA INVESTIGACION EN LA DIRECCION... DE ASISTENCIA A VICTIMAS DE DELITOS Y DE VIOLENCIA FAMILIAR	543
BIBLIOGRAFIA.....	544

# INTRODUCCIÓN

El Estudio de caso es un complejo estudio que utiliza la metodología de investigación empírica, en base a estos postulados el objetivo propuesto es investigar el funcionamiento y los servicios que otorgan las Oficinas Victimológicas de la Provincia de Córdoba hacia las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar.

Con este fin se intenta crear y efectuar la apertura de Oficinas Victimológicas en la Provincia de Mendoza – Argentina con similar metodología de acción utilizadas en Córdoba y en sumatoria utilizar una estrategia funcional que abarque la inmediatez y la expansión de estas oficinas en la comunidad mendocina.

En base a ello la propuesta se centra, en la creación de Oficinas Victimológicas en el ámbito de las Comisarías Judiciales donde se desempeñen las Oficinas Fiscales, con el interés de incrementar la Asistencia a Víctimas de Delitos tratado en la competencia judicial correccional y de instrucción conforme lo expreso en el Código Procesal Penal de la Provincia de Mendoza y el Código Penal Argentino.

La Investigación se circunscribe al ámbito de estudio de la Criminología y la Victimología, estudiando en el trabajo de campo la estructura y tratamientos que componen los Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba – Argentina los cuales van a ser representados en esta investigación como Unidades de Análisis.



La selección de esta Institución ha surgido debido a que posee trayectoria y características innovadoras sobre temas victimológicos en nuestro país, además de haber desarrollado la disciplina en forma eficiente.

El funcionamiento de estas oficinas se encuentra en el marco de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y Violencia Familiar, dependiente del Poder Ejecutivo de la Provincia de Córdoba, específicamente del Ministerio de Justicia.

La metodología de investigación elegida, “estudio de casos” adecuado para estos tipos de investigaciones, nos permitirá observar, analizar y describir las Oficinas Victimológicas en su contexto real y para ello se hará uso de múltiples fuentes de evidencia cualitativas utilizando como diseño de investigación, la secuencia lógica que conectará los datos empíricos y la recolección de datos sobre la cuestión inicial a investigar y en última instancia las conclusiones que derivaran en un plan de acción sobre el tema tratado.

Se aplicará para la recolección de datos y análisis de información, la evidencia documental de obras victimológicas, observación directa a través de visitas periódicas al objeto de estudio, cuestionarios y entrevistas estructuradas y no estructuradas dirigidas a profesionales y miembros de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y Violencia Familiar de Córdoba en el ámbito de ambos programas, con el propósito de: analizar, describir, comprender y responder en forma holística y profunda, cómo es su organización y su estructura orgánica, qué estrategias emplean para la atención de víctimas en ambos programas victimológicos, por qué se realizan las asistencias y los tratamientos victimológicos, cómo miden sus resultados, qué los ha llevado a poner en ejecución el funcionamiento de estas oficinas, qué tipo de dificultades presentan y qué beneficios poseen, entre otros temas relacionados a la victimología.

Con este fin, se ha organizado un marco teórico que nos permite acercarnos al tema, yendo desde lo general a lo específico y respondiendo a los aspectos concretos, para la incursión de la apertura de Oficinas Victimológicas en nuestra provincia “Mendoza” teniendo como expectativa la inmediatez y la expansión de este servicio y por el cual se ha elegido como lugar de implementación las Comisarías Judiciales donde se encuentran funcionando Oficinas Fiscales y esto se debe a que estos lugares concentran la mayor información y acercamiento de víctimas de delitos y de violencia familiar.

## **PALABRAS CLAVES**

<Víctima> <Criminología> <Derechos> <Asistencia> <Riesgo>

<Delito> <Prevención> <Vulnerabilidad> <Daño> <Violencia>

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- ▶ Elaborar en base al modelo utilizado en el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba, similar programa adaptado a la situación de victimización de las víctimas de delitos y de violencia familiar de Mendoza y que posea características asistenciales en forma inmediatas y expansiva inserto en el marco de Oficinas Victimológicas en el área funcional de las Comisarías Judiciales en donde funcionen Oficinas Fiscales.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Investigar el modelo victimológico del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba, en cuanto a organización, estructura, funcionamiento y tipos de víctimas que reciben y ayuda victimológica que ofrecen.
- Entrevistar a los profesionales que ejercen su función específica en las Oficinas Victimológicas de referencia con el fin de acercarnos a sus experiencias profesionales y desempeño en su labor asistencial.
- Preguntar a los profesionales de los programas de Violencia Familiar y de Víctimas de Delitos cuáles son los inconvenientes que comúnmente ocurren en la asistencia victimológica desde la perspectiva funcional.
- Consultar a los empleados administrativos de las Oficinas Victimológicas de ambos programas (Víctimas de Delitos y Violencia Familiar) qué tipo de víctimas solicitan la asistencia y cómo toman conocimiento del servicio que se presta.
- Indagar si la intervención victimológica a las víctimas de delitos y/o de violencia familiar los obliga a dar intervención al Poder Judicial.
- Consultar a los profesionales de las Oficinas Victimológicas si interactúan y/o participan otras instituciones en la asistencia a las víctimas.
- Indagar si los programas victimológicos cuenta con expansión y capacitación a otras áreas del Poder Ejecutivo y si otras áreas del gobierno poseen programas victimológicos paralelos.
- Difundir y contribuir a la tutela de los Derechos Humanos de las Víctimas de Delitos.

# **MARCO TEÓRICO**

# **CAPÍTULO I**

## **ORÍGENES DE LA VICTIMOLOGÍA**

## I.1 Origen y concepto de la palabra Víctima

Comenzaremos con el desarrollo del marco teórico hablando etimológicamente del significado de la palabra víctima y de sus orígenes; la estrategia introductoria, expresiva e ideológica a lo largo del trabajo investigativo, posee sus bases en que pueda ser comprendida por la generalidad de los lectores que accedan a él, sin necesidad de que posean conocimientos previos y hondados sobre la disciplina victimológica.

La palabra “víctima” proviene del latín que significa, el vencido, destinado al sacrificio, *vincere* que significa vencer; vencido o *vincire* que a su vez significa, animal sacrificado, atado; siempre aquél que no tiene voz.<sup>1</sup>Otra palabra muy similar *victus* que significa vencido, comida o alimento de la vida.

También podemos alegar y siempre manteniéndonos en la línea del vocablo latín, que la palabra víctima es una palabra latina de lengua religiosa y designa el animal que es sacrificado e inmolado en un sacrificio. En algunos pueblos antiguos se referían a los animales e incluso personas, no así en la antigua Roma.

Esta palabra posee además otros significados y similitudes importantes que conforman el constructo en sí; estamos haciendo referencia a un conjunto de palabras relacionadas del latín como por ejemplo *hostia* que significa animales sacrificados, pero estos eran de menor tamaño (corderos, cabrillitos, palomas), en cambio se designaba la palabra víctima a los animales sacrificados de mayor porte (caballos, toros o bueyes) e incluso y en ocasiones a la persona humana.

---

<sup>1</sup> Neuman, E. (2001). Victimología: El rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales. Buenos Aires.

De esta forma se agrega al entramado, otra palabra latina *victimarius* que significa ejecutante del sacrificio, en el mismo orden, la palabra víctima posee íntima relación con la palabra latina *victoria* que significa *víctor* (vencedor) y es interesante notar esta relación debido a que los romanos tenían la virtud de ser guerreros y la mayoría de las veces eran vencedores en sus batallas, en donde se repartían en subastas las tierras y esclavos obtenidos en ellas, de los cuales los llamaban adictos, por lo general los romanos tenían varios esclavos y no trabajaban mucho, esto nos lleva a la reflexión de que la palabra *victoria* es como si la víctima fuera alimento de la victoria teniendo en cuenta que víctima significa animal sacrificado y similar a la palabra latina *vivire* que significa vivir y víveres.

La forma más clara de reunir estas definiciones es remontarnos a la antigüedad en donde se utilizaban estas palabras para representar algo, en este caso, una víctima, entendiendo que en esos tiempos los sacrificios humanos formaban parte de un ritual común en un grupo de personas.

Así, con el intento de establecer los orígenes de la palabra víctima conectando diferentes palabras del latín como sacrificio "*sacrificiūm*", siempre aludiendo al sacrificio humano que sería la ofrenda de un ser humano a una deidad en señal de homenaje o expiación. Hacer con ella una cosa sagrada, de apoco nos vamos acercando a los orígenes de esta palabra utilizada en todo el mundo para hacer referencia a las personas que han sido vencidas y en cierta forma utilizadas por el victimario para satisfacer su propósito como si fuera su victoria y alimentarse paradójicamente de él.

Varias culturas de la antigüedad practican los sacrificios humanos. Las víctimas eran muertas en un ritual que pretendía aquietar a los dioses. Una de las religiones que practicaban el sacrificio era la celta de la edad de bronce y en los rituales relacionados con la adoración de los dioses en Escandinavia.

Los romanos, griegos, celtas, vikingos y otros pueblos bárbaros europeos, realizaron sacrificios humanos en la antigüedad. Luego, Roma prohibió en el año 97 adC imponiendo la prohibición en toda Europa de los sacrificios humanos con éxito diverso. Sin embargo las prácticas romanas de sangrientas muertes circenses, constituyen en una derivación de los sacrificios humanos que pasaron de manera diversa.

Para los habitantes de la antigua Cartago, enemiga sempiterna de Roma, el sacrificio de infantes recién nacidos era también una manera de aplacar a sus dioses. Así, pueblos y culturas fueron forjando el sacrificio humano para honrar a su Dios y evitar el castigo por los pecados o errores mundanos en este sentido y acercándonos un poco más a los orígenes de la palabra víctima, la Biblia relata el sacrificio no consumado de Isaac hijo de Abraham donde Dios le ordena a Abraham ofrecerle en sacrificio a su hijo Isaac en un monte ceremonial (Génesis 22:1-19).

El sacrificio humano siempre ha significado independientemente de las culturas que lo practicaban, interés y buena fortuna, así fue tomado por la India a través de algunos adherentes del tantrismo quienes creían que sacrificar a un humano y entregarlo a los dioses podría cambiar su fortuna.

De esta forma la víctima a trascendido durante siglos, varias culturas y lugares, hoy, en esta etapa de la vida que le tocó existir, continúa cargando las expresiones del pasado adaptadas a nuestra época y pasa a ser un sujeto que carga con las culpas, culpas que deben ser borradas y eliminadas para que otros se favorezcan.

En la actualidad y por la evolución del hombre se ha adoptado como en el pasado una nueva forma de referirnos a las víctimas,



entendiéndose que es toda personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.<sup>2</sup>

La Declaración sobre los principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder, también hace expansivo al referirse a la expresión "víctima" incluyendo además, en su caso, 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 asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización, como también que dichas disposiciones serán aplicables a todas las personas sin distinción alguna, ya sea 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.

## **1.2 Antecedentes de la Victimología**

La Victimología es una disciplina que se encuentra inserta en el campo de la Criminología y estudia científicamente las víctimas de delitos<sup>3</sup>, ha tenido a lo largo de su evolución vastas contribuciones teóricas y prácticas desde los posicionamientos de la ciencia y el humanismo.

---

<sup>2</sup> Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder - Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985.-

<sup>3</sup> Primer Simposio sobre Victimología celebrado en Jerusalén, Israel, del 2 al 6 de septiembre de 1973.

Etimológicamente Victimología significa tratado o estudio científico de las víctimas del delito.

Los precursores de esta nueva disciplina, que podemos llamar joven, por la fecha de comienzo en la década del 40<sup>4</sup> y de la autoría de Mendelsohn, Benjamín,<sup>5</sup> el 29 de Marzo de 1947 en Bucarest, Rumania, considerado padre de la Victimología, brindó la primer conferencia científica tratando temas específicos sobre las víctimas, esta obra fue titulada “Nuevos horizontes de una ciencia bio-psico-social: la Victimología”<sup>6</sup>

Mendelsohn centrando sus estudios en las relaciones que existen entre víctima y autor del delito, haciendo la diferencia en su tipología victimológica entre víctima totalmente inocente a una víctima más culpable que el autor, explicaba como abogado penalista la existencia cooperativa y contributiva de los actos exteriorizados por la víctima tendientes a incitar, favorecer y facilitar la comisión del delito en su contra.

En 1937, divulgó su propio sistema para aplicarlo en la defensa penal, sobre la base del análisis del acto delictivo. Durante el año 1937 - 1947, Mendelsohn continuó desarrollando el sistema que había creado para la defensa de criminales, paradójico pero cierto, luego por supuesto llegó al razonamiento de que la víctima puede favorecer el crimen pero el delincuente que vulnera sus derechos, debe ser castigado por su accionar y aprovechamiento ilegítimo de la situación.

---

<sup>4</sup> Op. Cit. Neuman, E.

<sup>5</sup> Benjamín Mendelsohn, nacido el 23 de abril de 1900 en Bucarest, Rumania y fallecido el 25 de enero de 1998 en Jerusalén, Israel, fue un abogado penalista rumano posteriormente nacionalizado israelí, considerado junto con Hans von Hentig como los padres del estudio de la victimología en el Derecho Penal.

<sup>6</sup> La conferencia se dio en el hospital estatal Coltzea, ante un auditorio integrado por médicos psiquiatras, psicoanalistas y forenses.

En la exposición brindada en 1947 expuso sus estudios con puntos centrales sobre la categorización de víctimas de acuerdo con su contribución a la ocurrencia del crimen. Sin embargo años posteriores abandonó esta postura, hasta 1969 en donde presentó una extensión de su investigación victimológica diciendo que las víctimas existen en otros planos como por ejemplo accidentes de trabajo y víctimas del genocidio, luego en 1975 en su obra “Victimología General” incluyó en el estudio a las víctimas de toda clase incluso el accionar irresponsable, imprudente y negligente ratificaba en su teoría victimológica que indudablemente caería en manos del delito.

Esta diferenciación llevada al campo del Derecho Penal demostraba el grado de responsabilidad de ambas partes a la hora del juzgamiento. Luego, compenetrado y comprometido en la defensa de los derechos de las víctimas y no tanto en la forma de investigar su accionar facilitador previo al delito, incursionó y sentó las bases de lo que hoy en día se conoce como victimología.

Su predecesor el criminólogo alemán Hans Von Hentig<sup>7</sup> también se preocupó por la Victimología pero la llamó Victimogénesis y la victimización sería victimidad. Hentig lo precedió un poco a Mendelsohn. En 1941 publicó uno de los primeros libros de victimología “Remarks on the interaction of Perpetrator and Victim” (Observación sobre la interacción víctima – delincuente) y continuó con sus obras relacionadas siempre a las víctimas de delitos y en 1948 “The criminal and his victims” (El criminal y sus víctimas). Al igual que Benjamín Mendelsohn propone una tipología sobre las víctimas del delito, pero de una punto de vista diferente, así clasificó a las víctimas por el grado de relación entre víctima y criminal entre conocida y desconocida, otra de las clasificaciones planteadas fue la de la víctima latente, señalando el

---

<sup>7</sup> Hans Von Hentig, criminólogo alemán, nacido el 9 de junio de 1887 y fallecido hacia 1974, considerado junto con Benjamín Mendelsohn los padres del estudio de la victimología en el Derecho Penal.

grado de predisposición a ser víctima de los delitos formando así la conocida pareja penal entre víctima y criminal.<sup>8</sup>

Las víctimas del delito continuaban siendo castigadas por el crimen y por su conducta provocativa e incitadora del acto criminal. Pareciera que la balanza de la culpabilidad no se inclinaba tanto para el accionar del criminal, sino que tenía una inclinación por la culpabilidad manifiesta del accionar de la víctima. No obstante este saber evolucionó a favor de la víctima después de la Segunda Guerra Mundial<sup>9</sup>, como reacción del Holocausto<sup>10</sup>. La visión inicial que se tenía de la víctima fue cambiando paulatinamente a partir de estos acontecimientos perniciosos para la humanidad.

### I.3. Apogeo de la Victimología

Históricamente la víctima era un mero instrumento para aliviar las culpas de pocos y reforzar sus creencias religiosas y culturales.

---

<sup>8</sup> Marchiori H. 1996. *La Víctima del Delito*. Córdoba. Marcos Lerner.

<sup>9</sup> La Segunda Guerra Mundial fue el conflicto armado más grande y sangriento de la historia mundial, en el que se enfrentaron las Potencias Aliadas (Gran Bretaña, Estados Unidos, Francia, Unión Soviética, China, Polonia, Brasil, otros) y las Potencias del Eje (Alemania, Italia y Japón y otros), entre 1939 y 1945. Fuerzas armadas de más de setenta países participaron en combates aéreos, navales y terrestres. Por efecto de la guerra murió alrededor del 2% de la población mundial de la época (unos 60 millones de personas), siendo de civiles la mayoría de los fallecimientos. Como conflicto mundial comenzó el 1 de septiembre de 1939 (si bien algunos historiadores argumentan que en su frente asiático se declaró el 7 de julio de 1937) para acabar oficialmente el 2 de septiembre de 1945.

<sup>10</sup> El uso moderno de *Holocausto* aplicado a la matanza que los nazis dieron a los judíos aparece ya definido en 1942, en lengua inglesa en el Diccionario Oxford, aunque no se generalizó hasta la década de 1950. El término *genocidio* fue también acuñado durante el Holocausto por el judío polaco Raphael Lemkin. Algunos historiadores lo circunscriben a lo sucedido entre los judíos y el Tercer Reich (unos 5,8 millones de víctimas). Otros estudiosos consideran que debe aplicarse también a las víctimas polacas, y a otros pueblos eslavos y gitanos. Un tercer grupo amplía el término para que abarque también a los homosexuales, los disminuidos físicos y mentales y los Testigos de Jehová, de modo que se estiman en 11 o 12 millones las víctimas del Holocausto, de las cuales la mitad eran judíos.

La víctima ha transitado un camino de penurias desde que el hombre se encuentra en la Tierra, muchos acontecimientos lamentables tuvieron que suceder para que hoy, se valore el padecimiento de las víctimas.

Muchos esfuerzos han llevado a que la victimología tenga un lugar en el Mundo, que sea reconocida y desarrollada científicamente al igual que otras disciplinas importantes en el conocimiento humano.

El esfuerzo infatigable por respetar y reconocer los derechos humanos de las víctimas ha llevado a que la comunidad internacional se ocupe de ayudar, asistir y tratar a las víctimas de delitos, de desastres naturales y de Guerra.

Por el afán de hacer crecer este interés en 1970 en ocasión de celebrarse el VI Congreso Internacional de Criminología en Madrid, se propuso la realización de un Simposio Internacional de Victimología a desarrollarse en diferentes países del globo y en un periodo de separación de tres años, con el objeto de reunir a investigadores y colaboradores de todo el mundo para tratar temas inherentes a la victimología.

Más tarde en el año 1973 el brío tuvo su respuesta en Jerusalén, Israel. La Victimología cobró atención a nivel mundial con el Primer Simposio Internacional de Victimología<sup>11</sup> a partir de esa fecha se marca el inicio del reconocimiento y apoyo a las investigaciones sobre la víctima y se logró establecer que cada 3 años se celebrara un nuevo simposio en el Mundo, centrando temas innovadores y propuestas de asistencias victimológicas realmente interesantes de las cuales día a día tratan de proteger, asistir, cooperar, acompañar y resarcir a cada persona víctima que sufre por hechos delictivos o de otra índole. En este sentido en el apéndice se expone cada

---

<sup>11</sup> Op.Cit. Neuman, E.

Simposio realizado por la Sociedad Mundial de Victimología hasta la fecha a nivel mundial y el temario desarrollado, como también la mención de instituciones e institutos que contribuyeron a la expansión y evolución de la Victimología.<sup>12</sup>

A pesar que esta disciplina es considerada moderna, el afán de preocuparse por la víctima del delito su indemnización, por la elaboración y ejecución de nuevos programas victimológicos que ayuden y traten a las víctimas para alcanzar una restitución de la víctima en la sociedad y comprensión del crimen, como también lograr una legislación nacional e internacional a favor de las víctimas, es lo que hoy en día se intenta proliferar para defender y garantizar los derechos de las personas al transformarse en víctimas del delito.

## **I.4 Consideraciones sobre el capítulo**

Nótese que la génesis de la Victimología era comprobar la relación que existe entre víctima y victimario y lo más llamativo era determinar que el accionar de la víctima no siempre era inocente, sino en mucho de los casos facilitador del delito. En la actualidad los objetivos son otros y muchos más amplios; recordemos que las tipología de estos dos precursores Mendelsohn y Hentig claramente demostraban en sus estudios la contribución del papel de la víctimas en cuanto a su accionar doloso o culposo a su propia victimización, lo que puede influir en la responsabilidad penal del victimario, incluso hasta erradicarla. En sí, este era el interés, comprobar que la víctima era culpable y el victimario obraba en razón de esta.

---

<sup>12</sup> Videre, apéndice.

Consecuentemente, podemos decir que la víctima en su historia ha sido castigada de una o de otra forma, pero recientemente se ha producido un cambio sustancial que aglomera una serie de argumentos victimológicos importantes para el reconocimiento de los derechos de la víctima.

En el presente apartado se ha otorgado al lector las bases para comprender la disciplina victimológica concibiendo una gama de conocimientos para lograr la adecuación a los siguientes capítulos de la investigación.

## **CAPÍTULO II**

# **EL ESTADO Y LOS DERECHOS HUMANOS FRENTE A LOS ASPECTOS VICTIMOLÓGICOS**



## II.1 Doctrina de los Derechos Humanos

Los Derechos Humanos representan en la vida de las personas un estado por el cual la vida, la libertad, la dignidad y la seguridad son derechos fundamentales, inalienables, irrenunciables e inherentes en cada ser humano, por supuesto existen otros derechos pero estos son los que poseen mayor importancia y representatividad en cada persona.

Para que los Derechos Humanos tengan vigencia, es necesario un régimen político apto para su reconocimiento, respeto y desarrollo de los mismos en la población.

La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y la Convención Americana sobre Derechos Humanos, contienen los valores y principios de libertad, igualdad y justicia social que son intrínsecos en la democracia. La promoción y protección de los derechos humanos es condición fundamental para la existencia de una sociedad democrática y el continuo desarrollo y fortalecimiento de los derechos humanos a su vez para la consolidación de la democracia.<sup>13</sup>

El régimen político de un Estado es muy importante para tener en consideración el futuro de los Derechos Humanos en un país. El régimen político es una situación donde se inscribe la realidad y organización política de un Estado; en él se puede plasmar un conjunto de instituciones con ideologías políticas propias.

---

<sup>13</sup> Carta Democrática Interamericana celebrada el 11 de Setiembre de 2001 reconoce que la democracia representativa es indispensable para la estabilidad, la paz y el desarrollo de la región y que uno de los propósitos de la OEA es promover y consolidar la democracia representativa dentro del respeto del principio de no intervención.

La ideología política conforma un sistema de creencias donde los integrantes de una sociedad fijan una base existencial y crean indiscutibles experiencias comunes interpretadas a través de ciertas premisas culturales por hombres y mujeres que tienen innegables cualidades personales, a la luz de ciertos problemas y conflictos sociales, produciendo entonces irrefutables ideologías políticas.<sup>14</sup>

Un claro ejemplo de una ideología política fue la ocurrida en 1986 en la provincia de Córdoba con la creación de un programa que asiste a las víctimas de delitos y que en la actualidad es de suma importancia para el desarrollo de un sector social específico dañado por la criminalidad.

En ese entonces la provincia padecía de la inseguridad por la problemática existente del crimen. La ideología que se centraba era la preocupación de instituir un programa para corregir este fenómeno de la inseguridad y en base a ello como importancia y premisa del Estado se debía crear una institución capaz de brindar una solución a la problemática delictiva por la cual la provincia se encontraba circundada.

Enmarcándonos en la época y gracias a la reciente democratización, esta ideología sentó sus bases e idealizando que sin la democracia nunca hubiese tenido un exitoso desarrollo, teniendo en cuenta que la ideología política no solo fija lo funcional sino también lo estructural de las instituciones públicas.

La ideología enlaza entonces, ideales con programas concretos estratégicos y que marcan una inmediata relevancia social. Así, la democracia como forma de gobierno y de vida acorde con la naturaleza libre, igualitaria y

---

<sup>14</sup> Neira, E. 1986. El Saber del Poder: Introducción a la Ciencia Política, Colombia, Norma S.A. p. 185-186.-

social del hombre además de depositaria de la voluntad del pueblo, resulta ideal para el impulso de nuevos programas victimológicos para poder brindar respuestas a las necesidades y peligros internos sobrellevados por el pueblo.

La democracia con el transcurso del tiempo ha sido comprendida y aplicada como un instrumento de la libertad, como un instrumento de la justicia, y como un ingrediente del bienestar<sup>15</sup>. En base a este razonamiento la democracia instaurada en un país debe tener acción y permitírsele la ideología de hombres y mujeres en investigar y emprender programas beneficios para la población y comunidad donde viven y se desarrollan.

Ante una mirada objetiva, el raciocinio nos señala que un gobierno tendrá éxito cuando su política y sus realizaciones satisfacen los anhelos más sentidos de su pueblo, le permitan vivir y disfrutar de la paz, justicia, libertad y bienestar traducido en un significativo progreso, independencia y prestigio para su Nación, que no es otra cosa que el reconocimiento de los Derechos Humanos en cada persona.

## **II.2 La importancia del Estado de Derecho en la Victimología**

El Estado de Derecho representa el respeto y acatamiento de nuestra Constitución Nacional, nuestro sistema representativo, republicano y federal y la división de los poderes del Estado, cada uno con sus funciones específicas, además de las leyes nacionales, provinciales y municipales, sin restar importancia a las Declaraciones, Tratados y Convenciones sobre Derechos Humanos, adoptados por la Nación Argentina<sup>16</sup>, teniendo en cuenta

---

<sup>15</sup> *Ibíd*em, p.187.-

<sup>16</sup> Constitución de la Nación Argentina, art. 75 inc. 22.-

siempre la Pirámide de Kelsen<sup>17</sup> donde se coloca en igual situación jerárquica la Constitución Nacional y Los Tratados, Convenciones y Declaraciones sobre Derechos Humanos.

El Estado de Derecho es el Estado sometido al Derecho, o mejor dicho el Estado cuyo poder y actividad son regulados y controlados por la norma<sup>18</sup> donde el imperio de la ley se contrapone a cualquier forma de Estado absolutista, autoritario y totalitarista con el fin último de proteger la persona.

Vivir en un Estado de Derecho es vivir en Democracia, en base a un sistema de comportamiento y actividades propias de cada persona, que implican el respeto a las reglas, costumbres y normas que pueden ser de carácter social, moral o jurídica, esta última es la que posee el Estado para garantizar el ordenamiento y convivencia en sociedad y en armonía.

La Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano declara que la libertad consiste en poder hacer todo aquello que no daña a otro<sup>19</sup>; por lo tanto, el ejercicio de los derechos naturales de cada hombre no tiene más límites que aquellos que aseguran a los demás miembros de la sociedad el libre goce de los mismos derechos para cada persona y solo la norma puede limitarlos.

La libertad es propia del ser humano y se encuentra enraizada a la vida y solo en aspectos organizativos como el hombre en sociedad conformados bajo un mismo Estado, la libertad de los hombres puede estar regulada por las normas que se crean en él con el fin de garantizar la libertad

---

<sup>17</sup> Kelsen, Hans, filósofo, jurista y político austriaco (Praga, 1881 - Berkeley, California, 1973) creó la Pirámide que lleva su nombre haciendo referencia a la jerarquía de las normas bajo la premisa “toda norma emana de otra norma, remitiendo su origen último a una norma hipotética fundamental.

<sup>18</sup> Op. Cit. Neira Enrique, p.101.-

<sup>19</sup> Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, art. 4to.-

de otros, que no es otra cosa que la forma de gobierno que el Estado adopte, como por ejemplo la democracia.

Si esbozamos estas libertades claramente afirmadas por las Naciones Unidas en las Declaraciones, Tratados y Convenciones de Derechos Humanos adoptados por la Argentina, surge así que varios de estos documentos poseen el reconocimiento y respeto a los derechos a la vida, la dignidad, la libertad, la seguridad, la expresión de opiniones, el culto, el derecho de reunión y de asociación, sin más, se está haciendo referencia a la igualdad jurídica de todos los ciudadanos ante el Estado.

Esta igualdad muchas veces solicitada con euforia y a la vez con melancolía por las víctimas de delitos, es justamente el derecho inherente a la persona humana por el solo hecho de ser tal y pertenecer a un mismo sistema político de una Nación, lo que transforma a la persona en garante de los Derechos Constitucionales siempre que acate la norma.

Cuando una persona se transforma intempestivamente en víctima de un delito e ingresa al aparato judicial, respetando y creyendo en las normas, en la forma de gobierno y en la división de poderes, la mínima respuesta que el Estado a través de sus instituciones puede brindar, es la de tratar el problema que conmocionó a la víctima, restablecer y defender sus derechos, de la misma forma que el Estado impone deberes y obligaciones a la población.

La población toda al vivir en un Estado de Derecho respeta el ordenamiento jurídico porque lo considera legítimo y en base a ello se consolida la organización, la armonía y la paz social. La norma es la representación suprema de un Estado de Derecho y respetarla es el fin máximo, de esta manera se respetan los derechos de un detenido que

cometió un crimen<sup>20</sup> y de la misma manera se debería respetar los Derechos de las personas<sup>21</sup> que resultaron vulnerados sus derechos.

Con estos postulados se intenta comprender que la igualdad jurídica es para toda persona, sin distinción alguna y sin discriminación, tanto el detenido que es amparado en sus derechos plasmados por ley<sup>22</sup> (supuesto procedimiento penal provincia Mendoza) que posee una Defensoría Oficial otorgada por el Estado, la igualdad jurídica con su víctima sería que se reconozca similar derecho a través del hipotético caso de una “Oficina Victimológica Oficial” que se encargue al igual del detenido, por velar y hacer respetar los derechos propios en el procedimiento judicial y en la asistencia para restablecer el daño causado, por el cual el Estado no pudo garantizar el goce de dichos derechos.

### **II.3 Equidad y reconocimiento de los Derechos Humanos**

La Argentina al igual que otras naciones de Latinoamérica son países relativamente jóvenes en el mundo, el largo bregar de escapar a la opresión y dominación europea condujo a nuestros antecesores a reclamar una igualdad entre los hombres que más tarde producto de la indiferencia y la resistencia de las ideologías políticas de los conquistadores, los llevaron a luchar por sus ideales de liberación a la opresión.

Se ve entonces, acudiendo a esta retórica histórica que la desigualdad existe en nuestro país mucho antes de que este fuera tal y hasta

---

<sup>20</sup> Constitución Nación Argentina, Art. 18.-

<sup>21</sup> Constitución Nación Argentina, Art. 75 inc. 22.-

<sup>22</sup> Ley 6730 Código Procesal Penal de la Provincia de Mendoza.

nuestro tiempo permanece inserta en cada sociedad latinoamericana, algunas han sabido sobrellevarla y otras no han terminado aún de divergir este mal.

Sin embargo el establecimiento de diferentes documentos de Derechos Humanos ha traído consigo un alivio a estas sociedades y junto a ello la ideología de inculcar en los hombres y mujeres de esta tierra la conciencia colectiva sobre dignidad, como elemento esencial de todo ser humano, titular de derechos fundamentales e inherentes proclamados en La Declaraciones Universales de Derechos Humanos y de la consiguiente igualdad entre las personas y el respeto a la ley como regla de convivencia.

En la medida de que nuestros gobernantes interpreten que su gobierno es democrático, sus funciones son públicas y por tal son al servicio de la comunidad, muy alejados de un gobierno autoritario. Al comprender esto todas las personas son depositarias de igual forma de los derechos esenciales de cada ser humano y ninguno puede estar excluido de tal, sin importar su condición jurídica que sobrepase o cualquier otro tipo de circunstancias.

Todo se encuentra allí, la clave y ejercicio político es la forma del pensamiento e interpretación del poder delegado y también en la creencia que el pueblo posee poder sobre el poder del Estado, en cambio si prevalece el pensamiento de que los gobernantes, jueces y legisladores poseen una superioridad absoluta y distante a los problemas de la sociedad, es muy difícil que se instaure una política solidaria para los más necesitados, en cambio si la sociedad establece formas legales y participativas con el gobierno de todos, es muy posible que nuestros gobernantes democráticos luchen coordinadamente para fortalecer y expandir la solución en forma equitativa en la sociedad y esto depende por supuesto de la moral colectiva.

Reconociendo que la Argentina es un gobierno democrático, las autoridades por ley suprema deben gobernar para el pueblo y a su vez el pueblo no delibera ni gobierna sino a través de sus representantes, en este juego de palabras tan real e ilustrativo, no es otra, que un manejo de la perfecta equidad entre los hombres y mujeres de la Nación, si un sector u otro se distancia de este eje, la balanza se inclinaría en forma autoritaria y no sería justo ni ético para el progreso y desarrollo de nuestro país.

## **II.4 Los Derechos Humanos en el Estado**

A partir de la última reforma de nuestra Constitución Nacional<sup>23</sup> se ha proclamado y acuñado también como derechos de tercera generación<sup>24</sup> los Tratados, Convenciones y Declaraciones referidas al reconocimiento de los Derechos Humanos inserto también como un Derecho Constitucional sin dejar de perder la esencia clara de Derechos Humanos.

El artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional incluye en la Carta Magna 11 instrumentos internacionales de Derechos Humanos los cuales tienen rango constitucional. En cuanto el art. 33 de la Constitución Nacional deja el acceso a la posibilidad de reconocimiento de otros instrumentos de Derechos Humanos y con idéntica aspiración de otros instrumentos de esta índole a ser reconocidos con jerarquía constitucional.

---

<sup>23</sup> Reforma Constitución Nación Argentina, Buenos Aires, 22 de Agosto de 1994, esta reforma incorporó importantes modificaciones realizada al texto constitucional. Modernizó la misma y definió el texto constitucional, sobre cuya legitimidad plena no existía consenso. Entre otros cambios, introdujo los derechos de tercera y cuarta generación, normas para defensa de la democracia y la constitucionalidad, las características de los órganos de gobierno, y nuevos órganos de control.

<sup>24</sup> Derechos de Tercera Generación, Constitución Nación Argentina, artículos 33, 41, 43 y 75 inciso 22.-



De esta forma otras declaraciones, tratados y convenciones relativos a Derechos Humanos y que no se encuentren enumerados, podrán adquirir rango constitucional, con el voto de las 2/3 partes de la totalidad de los miembros de cada Cámara del Congreso de la Nación Argentina.

La obligación interna e internacional de cumplir con los tratados sobre Derechos Humanos en beneficio de los hombres cuyos derechos reconocen, es una obligación constitucional ineludible para los Estados que han adoptado en sus constituciones estos instrumentos.

Un claro ejemplo del reconocimiento descrito en el artículo 33 de la Constitución Nacional es la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985.

En cuanto al reconocimiento de los instrumentos internacionales sobre Derechos Humanos el Estado Argentino ha adoptado en 1994 en su Carta Magna (art. 75 inc. 22) los siguientes documentos, no obstante algunos de estos instrumentos fueron reconocidos por la Argentina con anterioridad, así "La Declaración Universal de los Derechos Humanos y La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre adoptada desde 1948; la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica vigente desde 1984, no sólo adhirió a la parte dogmática de este acuerdo, sino que también aceptó los mecanismos de control y jurisdiccionales que él establece. Se sometió a la competencia de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la jurisdicción de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la obligatoriedad de sus fallos; Es parte desde 1986 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo; El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial vigente desde el año 1969; Adhirió

en 1985 La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; En 1986 reconoce la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes y en 1989 adhiere a La Convención sobre los Derechos del Niño; en las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional, no derogan artículo alguno de la primera parte de esta Constitución y deben entenderse complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos..."

Es dable reconocer aunque no se encuentre en el citado artículo la ratificación desde el año 1952 de la Convención para la Prevención del Delito de Genocidio que se encuentra un escalón inferior al de jerarquía constitucional por ser un tratado internacional suscripto por la República Argentina.

Los Derechos Humanos, entonces son expresión del deseo innato del individuo por alcanzar una vida digna que lo ayude a acceder al desarrollo como persona en sociedad. En este proceso interminable, se reconoce la individualidad sin soslayar la dimensión colectiva, el bienestar material sin socavar la dimensión cultural y moral de los individuos y pueblos.

El Estado tiene hoy una importancia definitiva en toda la vida pública, y restringida en algunos aspectos de la vida privada de los ciudadanos y es el eje alrededor del cual gira todo el complejo mundo de la política. Por tal el Estado, es el poder supremo sobre un territorio y una población determinada la cual se encuentra estratégicamente limitada por la Constitución Nacional, en este sentido son los encargados de velar por los derechos de la ciudadanía a través de sus instituciones creadas para tal fin y proclamar un estado de armonía, paz y orden en la convivencia social.

Se ha visto claramente la preocupación del Estado en la última década por fortalecer los Derechos Humanos en la Argentina con el fin de

minimizar el daño que puedan padecer por cualquier situación o circunstancias las personas y evitar resultar víctimas, así ha democratizado a través de los instrumentos de Derechos Humanos adoptados la situación política del país, con estos instrumentos ha garantizado el respeto y el reconocimiento de los Derechos Humanos en la ciudadanía argentina y en todo habitante extranjero que pise el suelo argentino. Su preocupación lo ha llevado a crear Instituciones para que de manera controle y de cumplimiento de la función social.

Es interesante en este punto, observar que las instituciones políticas surgen como sistemas de seguridad, para brindar respuesta eficaz a las situaciones de inseguridad que se presentan en la convivencia social y cuando hablamos de inseguridad estamos haciendo referencia a una falta de convivencia con el perjuicio de la violación a la norma que el mismo Estado a impuesto para regular las conductas humanas en su territorio político.

Entonces las instituciones son los organismos por el cual el Estado utiliza para garantizar la convivencia pacífica de la población y el libre ejercicio de sus derechos además de estimular el progreso y lograr un máximo de bienestar y justicia para todos y cada uno de los ciudadanos, que no es otra cosa que hablar de garantizar el respeto y reconocimiento de los Derechos Humanos plasmado en las normas que el Estado posee como instrumento legal de apoyo y de legitimación ante el pueblo.

## **II.5 Documentos internacionales sobre Derechos Humanos con aportes victimológicos**

Todos los documentos internacionales, sean Declaraciones, Tratados, Convenciones tratan de dignificar la vida del ser humano, reconocer sus derechos y sus garantías constitucionales para garantizar la vida, la

calidad de vida, la libertad, la seguridad y la paz, entre gran cantidad de derechos reconocidos, claro está que al ser vulnerados algunos de estos derechos, la persona afectada se transforma en víctima, ante ello a mi entender todos los documentos de Derechos Humanos poseen grandes aportes victimológicos, pero ciertamente algunos de ellos se distancian de otros en su generalidad para ser un poco más específicos en la materia.

La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder es un instrumento internacional específico y netamente victimológico, este documento fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 40/34 de fecha 29 de Noviembre de 1985 y de ella podemos extraer el significado de víctimas de delitos de abuso de poder o sea de delitos ocasionados por funcionarios de un Estado o sujetos a este, asimismo inscribe el significado para víctimas de delitos convencionales y no convencionales como también a los tipificados por las Constituciones de origen nacional y constitucional de los Estados Miembros. También hace mención al reconocimiento de sus derechos en el plano del proceso judicial iniciados de oficio o por iniciativa de la víctima, la afirmación del resarcimiento económico por parte del sujeto que vulneró sus derechos y la indemnización por parte del Estado cuando el victimario no se encuentre en condiciones de resarcir el daño ocasionado.

El reconocimiento que hace a la persona víctima es muy amplio y se encuentra en todo sentido contraria a cualquier tipo de discriminación, también es necesario destacar que esta declaración transmite a todos los pueblos del mundo la urgencia de aplicar el tratamiento y la asistencia a las víctimas de delitos y de abuso de poder y se transforma en el aval de cualquier política pública que incursione en temas asistenciales de tipo victimológico.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Videre, apéndice.

## **II.6 Síntesis sobre el capítulo**

El capítulo y el temario inserto, nos relata que las personas son garantes de Derechos Humanos y el Estado debe velar por mantenerlos. En este afán, nuestra nación ha proclamado y ha igualado con jerarquía constitucional una serie de tratados, convenciones y declaraciones sobre Derechos Humanos y ha dejado abierta la posibilidad de que otros documentos sean reconocidos como tal a través del art. 33 de la Constitución Nacional.

Al reseñar que todos los habitantes son iguales ante la ley, la Constitución Nacional nos está indicando el principio de equidad, este principio no solo iguala a las personas en una determinada soberanía, sino que también contribuye a erradicar cualquier tipo de discriminación por cualquier circunstancia o índole, así el detenido posee sus derechos y las víctimas también. En base a ello y atento a este principio de igualdad, se debería reconocer a las víctimas de delitos tales derechos, al igual que son reconocidos los derechos a los detenidos por cometer delitos, siempre y por supuesto aludiendo a principios constitucionales que posee la defensa del detenido a través de las Defensorías oficiales.

Consecuentemente es dable reconocer este derecho de igualdad que gozan las víctimas a poseer también una institución pública que vele y reconozca sus derechos, siempre adoptando las circunstancias del caso, el tratamiento y asistencia victimológica tomando en cuenta que el detenido recibe un aporte criminológico para su recuperación y reinserción a la sociedad, de la misma forma, la víctima luego del delito debe ser tratada para recuperarla del trauma ocasionado por el crimen y reinsertarla nuevamente en la sociedad.

## **CAPÍTULO III**

# **ESTUDIOS CRIMINOLOGICOS EN VÍCTIMAS DE DELITOS**

### III.1 Introducción a la Criminología

La Criminología es una disciplina científica e interdisciplinaria que estudia el delito, la pena, la delincuencia, las víctimas de delitos y la reacción social institucional, cultural y económica<sup>26</sup> que ocasiona el crimen.

La Criminología como etimológicamente se refiere la palabra<sup>27</sup> se centra en estudiar las causas de la conducta desviada del hombre y el control social de éste; conocer al hombre delincuente, saber por qué delinquiró y qué puede hacerse para interpretar el hecho criminal, prevenirlo para evitar nuevas víctimas y a la vez readaptar al criminal para que pueda vivir en sociedad, sin que ésta se encuentre en riesgo de ser nuevamente vulnerada por un hecho delictivo, dañoso y perjudicial para las personas.

Los objetivos que la Criminología procura alcanzar son el conocimiento de los mecanismos de prevención y tratamiento de la delincuencia; los modelos de prevención; técnicas de investigación y de tratamiento de la víctima.

Si observamos detenidamente la diversidad que representa la Criminología en cuanto a los objetos de estudios, notamos que ingresa al campo de estudio de otras ciencias y disciplinas científicas como por ejemplo la Psicología con la conducta desviada, la Sociología con la reacción social ocasionado por el delito, la delito y sus penas estudiado por el Derecho Penal, ante ello y tomando conciencia que se utiliza la información obtenida por otras ciencias para aplicarlo al estudio del crimen, se puede decir que la

---

<sup>26</sup> Marchiori, H. 1999. Criminología: Introducción, Córdoba, Marcos Lerner.

<sup>27</sup> Criminología etimológicamente es una palabra compuesta proveniente de dos lenguas antiguas el griego y el latín, en griego *kriminos* que significa delito y *logos* tratado, estudio y en latín *criminis* que significa crimen y del griego *logos* como antes enunciado estudio o tratado.

Criminología estudia el delito y la pena en forma conjunta pero desde una perspectiva de comprender la etiología de la conducta desviada del delincuente y las consecuencias sociales que ocasiona tal conducta en la sociedad. En cambio el Derecho Penal estudia todo lo relacionado a la violación de la regla, de la norma en un plano netamente jurídico. Se observa también que la Criminología indaga sobre aspectos relacionados a la conducta criminal utilizando la Psicología de la misma manera utiliza la Sociología para entender sobre el impacto que el crimen produjo en una comunidad específica.

Estos enfoques que posee la Criminología utilizando el saber, la cooperación y colaboración del conocimiento de otras ciencias, la transforma en una ciencia interdisciplinaria y acude por ejemplo a la Biología, Psicología, Sociología, Antropología Criminal, Derecho Penal, Política Criminal, Penología, Psiquiatría, etcétera, para llegar al fin de sus investigaciones.

El objeto de estudio de la Criminología es entonces la conducta desviada y la reacción social que este ocasiona y en el cual se encuentran insertos diversos objetos de estudios como por ejemplo delito, pena, víctima, etcétera, que en forma individual vienen a explicar la problemática criminal y una vez complementados con otros objetos independientes conforman el objeto de estudio por el cual se identifica la Criminología.

La primer exposición técnica y el primer investigador en nombrar a la Criminología como actualmente la conocemos fue dada por el antropólogo francés Pablo Toppinard<sup>28</sup> en el año 1879 no obstante otros investigadores que precedieron a Toppinard ya tenían esbozos sobre esta disciplina como por ejemplo Garófalo<sup>29</sup> discípulo de Lombroso en el año 1885

---

<sup>28</sup> Op. Cit. Marchiori Hilda, p.16.-

<sup>29</sup> Garófalo R. 1885. Criminología. Turín. Citado en obra de Marchiori Hilda. Criminología: Introducción.



manifestaban que la actual Criminología era la ciencia del delito y el mismo Lombroso. En los años 1792 y 1883 la Criminología era nombrada por los investigadores de la época como Antropología Criminal, Sociología Criminal y Psicología Criminal.

La Criminología a partir de posturas netamente Antropológica y sociológica criminal, comenzaron hasta nuestros días en estudiar al delincuente en su forma individual, tomando en consideración tanto los factores de riesgo de tipo endógenos y exógenos causales de la conducta desviada teniendo muy en cuenta el medio en donde el sujeto se desarrolló como persona y el medio actual donde convive con otros seres humano.

La Sociología Criminal y la Antropología han realizado conjuntamente y a través de la Criminología importantes avances en materia de comprender el fenómeno criminal, de modo que estas ciencias son tomadas como iniciadoras de los estudios actuales que posee la Criminología.

Para resumir, la Criminología nació de la Antropología y la Sociología con una especial atención y aporte de otras ciencias como la Psicología y la Biología que contribuyeron a este saber conjunto que hoy en día es la Criminología y cuyo fin es observar, analizar, describir y explicar la conducta delictiva, la desviación del delincuente, los factores de riesgo y los factores protectores de tipo endógeno y exógeno que intervienen en los actores del crimen y en el ambiente donde se desarrolla el episodio vulnerable como también la reacción social que este ocasiona en una sociedad específica con el fin de predecirlo y evitarlo, estudiando las políticas utilizadas para contener el crimen aportando el conocimiento criminológico para que estas produzcan resultados positivos y eficientes en la población. Así de este modo podemos decir también que al igual que la Criminología nació de otras ciencias, la Victimología ha seguido este mismo camino pero su estudio se

centra en uno de los objetivos de la Criminología transformándose de esta manera en una ciencia que colabora directamente con el estudio científico de la Criminología.

### **III.2 La especial atención de la Victimología en la Criminología**

La Victimología es una rama de la Criminología y surge por el afán de investigar este objeto de estudio como integrante de esta disciplina científica, al igual que la Criminología, esta disciplina es interdisciplinaria porque utiliza el conocimiento de otras ciencias para comprender el fenómeno victimal y criminal.

Es la disciplina científica más moderna que se conoce, teniendo en cuenta que el surgimiento data para el año 1947 en manos de Benjamín Mendelsohn y Hans Von Hentig, quizás por esto o por carecer de antigüedad en el plano científico o sobre el conocimiento humano o bien por la tradicional memoria que encierra el olvido de la víctima, la lucha de esta disciplina es eterna en el intento de ser reconocida y valorada como tal.

El interés que presenta la Victimología tiene sus fundamentos en investigar el fenómeno criminal desde una perspectiva no tanto desde la perspectiva criminal sino de la víctima en sí, acercándose desde su tan lejano olvido con el fin de revertir esta postura que no solo en los principios de la Criminología se encontraba hasta en la ciencia que la acuña, sino que el olvido y abandono de las víctimas de delitos se encuentra inserto en las demás ciencias de apoyo y sustento de la Criminología.

La Victimología intenta trasladar el interés hacia las víctimas de delitos sin excluir por supuesto al criminal sino observando la conducta desviada del delincuente y las víctimas elegidas por éste para vulnerarlas, intenta restablecer la vida de la víctima a través de tratamientos transdisciplinarios restituyendo la libertad de elección, la salud, seguridad personal y el bienestar general propio y del entorno dañado colateralmente.

Esta disciplina representa gran importancia en la labor desarrollada en la Criminología redefiniendo el rol de la víctima en el plano asistencial, reparativo, compensatorio y preventivo, tratando de revertir la histórica cultura sobre el olvido y el desinterés hacia las víctimas de delitos, colocándola como principal objeto de estudio para su tratamiento y desvictimización.

La victimología no busca estudiar de qué forma se puede castigar más severamente al victimario como pretensión de retribución por el daño causado, sino en pos de la ambición de lograr la reparación del perjuicio ocasionado.

La Criminología anhela por una disciplina como la Victimología por el motivo de que uno de sus objetos de estudios es la víctima el cual se encuentra como actor indefectiblemente en los demás objetos de estudios, ante este surgimiento la Criminología podrá desarrollar con mayor justeza deontológica sus investigaciones sin el perjuicio de ser considerada no social o que su aporte científico no condice con el agrupamiento al que pertenece como ciencia social.

Considerar a la Victimología de vital importancia en estos tiempos y utilizar su saber y solidaridad hacia la persona vulnerada sirve como justa herramienta de acercamiento entre el Derecho Penal y la víctima,

entre la Criminología y la víctima y así con todas las ciencias de apoyo de la Criminología, por el solo hecho de que históricamente la víctima de delitos no tenía cabida e importancia sustancial en el mundo de las ciencias y aunque existieran antes de la formación de la Victimología otras ciencias y disciplinas con tildes asistenciales como la psicología, la medicina o la sociología, la victimología viene a reivindicar el interés de reconocimiento que ocultamente se encontraba en el conocimiento de las ciencias.

### **III.4 Víctimas de Delitos**

La Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder claramente hace referencia en su artículo primero que se entiende por “víctimas” las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

La norma explica y a la vez valoriza el interés y el respeto por los derechos humanos de las víctimas en primer lugar y luego oponerse a cualquier intromisión ilegal en contra de la víctima en manos del delito. Entendiendo que el delito viene a ser una conducta humana que infringe las normas impuestas en un territorio, población y tiempo específico, ocasionando un grave perjuicio en la víctima, vulnerando su situación social, psicológica, económica, cultural, familiar, personal y hasta de nacionalidad produciendo en ésta una incapacidad transitoria y a veces permanente de su desarrollo como persona en sociedad.

Para que tenga lugar el delito, debe comprender dos actores: uno activo y otro pasivo en lo general, o sea un victimario y una víctima respectivamente, con el complemento de la violación de los derechos fundamentales de la víctima y de la normativa de un Estado o gobierno.

En torno a este tratamiento de infracción a la norma, la conducta humana del victimario es ilegal y puede ser producto de la acción u omisión, entendiendo como conducta humana ilegal producto de la acción a la figura típica violatoria de una norma a través de la conducta positiva del sujeto en este caso el victimario, en cambio se entiende por omisión refrendando lo anterior pero con una conducta negativa que significa no hacer determinado acto, teniendo la obligación y el deber de ejecutarlo, la cual indefectiblemente tendrá su sanción criminal, pero este último punto no es el que se encuentra en materia de investigación, sino que el delito provocado por el delincuente traspasa la barrera de lo legal sin importar si el delito fue cometido en forma dolosa o culposa o sea voluntariamente o por imprudencia, negligencia, impericia o falta a los reglamentación vigente, para entrometerse y vulnerar los derechos que cada persona en sociedad posee.

El bien jurídico protegido por la normativa penal o leyes anexas o especiales puede ser una persona o bien una cosa. Ambas poseen la protección del Estado pero al ser vulnerada por la acción u omisión del victimario esta protección desaparece y victimológicamente hablando, el sujeto pasivo (víctima) sufre por las consecuencias dañinas y perjuicio que ocasiona el delito a las que hace referencia el artículo primero de la Declaración sobre principios básicos de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.

La gama de delitos que ocasiona este daño es variada y depende de la normativa existente en cada Estado en particular, pero en términos generales el delito ofende, causa daño y perjuicio en las personas o

cosas, perjudica la seguridad, la confianza a las instituciones y la tranquilidad social.

Las víctimas de delitos ocupan en la actualidad gracias a la victimología el interés prevaleciente de preocupación incesante por revertir los efectos dañosos de la criminalidad. Muchas veces la sociedad ve al delito en manos de un sujeto con conductas desviadas, pero esto no es absolutamente así ya que el delito posee también otras formas que muchas veces no son vistas y que permanecen en el anonimato como por ejemplo las personas jurídicas, que ocultándose detrás de una institución, poder económico o similar causan mayor daño que el delincuente convencional. La diferencia se encuentra en la inmediatez, el delito de tipo convencional y también organizado producido por un sujeto o un grupo de sujetos ocasiona una serie de perjuicios de tipo físico, psicológico, emocional, moral etcétera en forma inmediata sobre la víctima, en cambio el perjuicio ocasionado por delitos producido por personas jurídicas no es tan inmediato y abarca a un gran número de víctimas, con el condicionante de encontrarse amparados por el poder económico o de otra índole que poseen, favoreciendo la impunidad antes de la justicia.

Los Códigos Penales de cada nación, representan la palpable ilustración de la cantidad de intelecto humano erróneo, avasallador, inmoral que solo intenta obtener un provecho de lo que no le pertenece por derecho y que para obtenerlo irrumpe violenta e ilegalmente sobre el poseedor legítimo. Ante ello es necesaria una intervención estatal que pueda aproximar la asistencia a la víctima y minimizar los efectos perniciosos.

### **III.5 Resumen del capítulo**

La importancia que acuña el estudio criminológico en nuestra época nos direcciona a perfeccionarnos y abarcar terrenos científicos inexplorados. La Victimología es uno de ellos, es también un desafío de la humanidad, siempre existieron víctimas, existen y siempre existirán, al igual que el crimen en manos de los delincuentes.

La humanidad no puede desprenderse del crimen pero si puede contribuir en controlarlo y a la vez auxiliar con tratamientos victimológicos a las víctimas de este mal, porque el delito como bien lo mencioné anteriormente no sucumbirá jamás y hay algo que debemos tener muy presente, puede existir el delito por siempre pero también podemos tratarlo criminológicamente y con los aportes victimológicos contribuir con la ayuda transdisciplinaria a minimizar este pesar y controlar cada manifestación de violencia de uno contra otro.

## **CAPÍTULO IV**

# **ABORDAJE SOBRE LA VIOLENCIA Y EL DAÑO SUFRIDO EN VÍCTIMAS DE DELITOS Y DE VIOLENCIA FAMILIAR**



## IV.1 Tópicos sobre Violencia

Este capítulo es muy importante para tomar conciencia de la necesidad de intervención estatal ante los hechos criminales producidos en contra de la población. La violencia es un mal que acompaña a la criminalidad y su combinación es muy perjudicial para las víctimas que son elegidas.

La violencia es una de las principales causas de muerte en la población mundial en edades comprendidas entre los 15 y los 44 años, responsable del 14% de las defunciones en la población masculina y del 7% de las femeninas. Por cada persona que muere por causas violentas, muchas más resultan heridas y sufren una diversidad de problemas físicos, psicológicos, sexuales, reproductivos, entre otros. Por otra parte la violencia impone a las economías nacionales una ingente carga financiera anual de miles de millones de dólares en concepto de atención sanitaria, gastos judiciales, policiales y pérdida de productividad.<sup>30</sup>

Existe la idea generalizada de que la violencia es un componente ineludible de la condición humana, un problema cuya prevención incumbe al sistema de gobierno y que el principal papel del sector de seguridad y salud es el tratamiento y la prevención de las víctimas.

La finalidad del informe mundial sobre la violencia, la seguridad y la salud es contribuir a que se comprenda la importancia que reviste ese potencial y hacer un llamamiento para que los gobiernos desempeñen un papel mucho más amplio y aglutinador en la lucha contra la violencia.

---

<sup>30</sup> Boletín informativo del DAMSU (UN Cuyo). 2002. Organización Mundial de la Salud: Los diversos rostros de la violencia. Ginebra. Suiza. Año 5, n° 48, pág. 6.

La violencia puede definirse de muchas maneras, según quien y con qué propósito lo hagan. La OMS define la violencia como: “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o una comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, daños psicológicos, muerte, trastorno de desarrollo o privaciones”<sup>31</sup>.

La definición comprende tanto la violencia interpersonal como el comportamiento suicida y los conflictos armados, abarca también una amplia gama de actos que van más allá del acto físico para incluir las amenazas e intimidaciones. Además de la muerte y las lesiones, la definición comprende igualmente innumerables consecuencias del comportamiento violento, a menudo menos notorias, como los daños psíquicos, privaciones y deficiencias del desarrollo que comprometen el bienestar de los individuos, las familias y las comunidades. Estos últimos puntos serían lo que concuerdan como los residuales de los delitos contra la propiedad que dejan víctimas muchas veces no detectadas pero con graves problemas psicológicos.

El delito a mano armada por ejemplo como delito contra la propiedad que ineludiblemente se encuentra relacionado con la violencia y por ende el sufrimiento de quien lo padece, conduce a reflexionar un poco más sobre este asunto.

La violencia engendra dolor, miedo y terror incalculable en la vida de una persona afecta la integridad y dignidad del ser humano. No obstante, basta con leer los periódicos para comprender que la violencia es un elemento perenne en nuestro mundo; en algunos casos una realidad despiadada.

---

<sup>31</sup> Boletín informativo del DAMSU (UN Cuyo). 2002. Organización Mundial de la Salud: Los diversos rostros de la violencia. Ginebra. Suiza. Año 5, n° 48, pág. 8.

El dolor al que las víctimas del delito se ven enfrentadas, abarca aspectos físicos, psicológicos y sociales.

El término “violencia” es una traducción del vocablo latino “*violentia*”, derivado de la raíz “*violo*” que quiere decir: atentar, violar. Este sentido alude a una fuerza vital presente en el origen de la vida.<sup>32</sup> Y del latín “*vis*” que en términos modernos significa: sujeción, dominación, subordinación, imposición, arbitrariedad, fragmentación, autoritarismo, fuerza, desgarró, desmemoria, olvido hacia lo colectivo, discriminación y prejuicio, entre otras posibles definiciones.<sup>33</sup>

La violencia trunca proyectos y trayectorias, golpea en la dignidad más esencial de las personas, implica fuerza o impulso por parte de quien la ejerce provocando la degradación de quien la padece y el sometimiento a la voluntad del delincuente. En este sentido la delincuencia violenta produce miedo y rabia a la vez; como mínimo, genera deseos de venganza y retribución, supone una razón para debilitar la cohesión social, entre ellos la cohesión de barrios y vecindarios en proyectos comunes de desarrollo social.

Es claro que si la violencia social es amplia, nos exponemos al riesgo de perder la capacidad de dolor, de indignación. Y sin esta capacidad no puede haber respuestas constructivas, sino sólo ciego desquite en manos de la venganza. Tratar a tiempo la violencia en cualquiera de sus tipos es contribuir a proteger a la víctima y a dirimir los efectos dañinos que pueda provocar. Ante ello es necesario encontrarse atento a cualquier manifestación de violencia por mínima que sea; al permitirla estamos aceptándola.

---

<sup>32</sup>Mosquera A. 1999. Cuerpos Marcados, Violencia Doméstica: Una aproximación desde la ley penal uruguaya. Citado en revista Victimología 19, Córdoba, Advocatus.

<sup>33</sup>Rosemberg F. 1999. Las formas que toma la violencia en el mundo contemporáneo frente al silencio. México, UAM-ILEF.

## **IV.2 Tipología de la violencia y efectos dañosos en Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar**

Existen diferentes formas de violencia y esto se debe al gran entramado de distintas relaciones sociales que el hombre posee y ha experimentado en su existencia.

El ser humano como ser social convive con otras personas, cada persona posee sus ideales y cuando estos se encuentran amenazados por otros ideales, se produce la violencia con el afán de querer imponer sus ideas. Claro está que cada oposición podrá tener diferentes estadios de expresión violenta, algunos solo ingresarán al plano difamador y leves y otros serán mucho más graves en cuanto a la conducta expresada.

En lucha por lo que uno necesita, anhela o en casos extremos disfruta, se elabora la violencia, el hombre por el afán de dominar al otro y minimizar las amenazas para sí, se manifiesta contra terceros doblegando la violencia infundida y someter a su rival, transformándolo en víctimas.

Existen varias formas de violencia que a continuación desarrollaremos junto al daño que esta ocasiona a los sujetos pasivos (víctimas) y graficaremos algunos casos específicos sobre estas exteriorizaciones de conducta desviada.

Los tipos de violencia que a continuación veremos son: violencia física, psicológica, simbólica, familiar y sexual, cada una de ellas posee matices que la hacen proliferar como por ejemplo aspectos económicos, laborales, etcétera. Lo importante es conocerlas y detectar a tiempo cada una de estas manifestaciones que muchas veces se ocultan tras las expresiones emotivas de las personas.

## IV.2.1 Violencia Física

El primer tipo de violencia que desarrollaremos es la Violencia Física y quizás representa el tipo más temido por las personas en general. La Violencia Física es una amenaza creíble con el empleo de la fuerza física, o con el uso real de tal fuerza, con la intención de causar daños físicos a un ser animado o a un grupo de seres.<sup>34</sup>

Esta expresión de violencia implica una agresión por la cual el agresor puede utilizar cualquier parte de su cuerpo, cualquier objeto o sustancias que decida en contra de su oponente o víctima, con el fin de causar daño y atentar contra la integridad física de esta persona.

El objetivo perseguido es la dominación del agresor sobre la víctima para someterla y lograr obtener algún tipo de beneficio, entre ellos puede ser económico, laboral, doméstico, sexual, o simplemente causarle un daño físico como representativo de alguna venganza o por no cumplir con sus exigencias.

El poder que una persona ostenta a través de actos violentos, lo conduce a dominar la situación y a someter a la víctima a sus deseos, estos pueden ser según el propósito buscado por el sujeto, entre ellos podemos encontrar algún tipo de violencia generada en el hogar denominada violencia doméstica donde el agresor intenta lograr superioridad, mando, dominio y poder ante los integrantes de su familia, generando miedo y sometimiento constante para obtener beneficios ínfimos ante el grave daño psicológico y hasta físico que le ocasiona a sus seres queridos.

---

<sup>34</sup> Sanmartín J. 2004. El laberinto de la violencia. Barcelona. Ariel.

Podemos encontrar también un grado de violencia en ocasiones extremas producto de un robo con el fin de obtener la mayor cantidad de dinero o bienes valiosos para el delincuente o agresor; igualmente podemos encontrar violencia por la pasión del deporte, aquí el deseo del agresor no es obtener ningún beneficio económico sino superar a su adversario sin importar la furia arremetida contra su opositor, también podemos hallar actos violentos por una pasión sexual cuyo deseo es someter a su víctima, podemos encontrar actos violentos de venganza por alguna situación ocurrida donde resultara directa o indirectamente perjudicado el agresor o una persona allegada a él.

Generalmente en la venganza donde se desarrolla violencia puede producirse situaciones violentas de tan magnitud que conducen al agresor a cometer homicidio o una lesión grave a gravísima<sup>35</sup>, de esta forma encontramos gran cantidad de situaciones violentas y todas concluyen en el deseo y la omnipotencia que el agresor genera ante su víctima, quizás por ello la violencia física es la forma más temida para las víctimas como también para los investigadores y es la consecuencia inicial de otros tipos de violencia como por ejemplo la violencia psicológica. La violencia física es la cuna de otros tipos de violencia.

## **IV.2.2 Violencia Psicológica**

La Violencia Psicológica es el daño psíquico, moral, humillante que una persona causa a otro utilizando el maltrato verbal y también gestual en forma repetida sin contacto físico<sup>36</sup>.

---

<sup>35</sup> Rombolá N. y Reboiras L. 2000. Código Penal de la Nación Argentina: Comentarios y Jurisprudencia, Buenos Aires. Ruy Díaz. artículo 90 y 91.-

<sup>36</sup> Almeida C. 2005. Las huellas de la violencia invisible. Barcelona. Ariel.

La violencia psicológica puede manifestarse a través de amenazas y amedrentamiento como las formas violentas más común.

Entre las amenazas infundidas podemos encontrar las que prometen un inminente daño físico, contra la vida, contra la integridad física de un familiar o alguna persona afectivamente cercana a la víctima, también podemos encontrar amenazas económicas con riesgo de padecer un perjuicio en la economía de la víctima o de un negocio de este, podemos hallar amenazas en ocasión de un robo con armas, donde el asaltante desiste de la violencia física en forma inmediata para utilizar la amenaza de ocasionar la muerte a sus víctimas si no se cumplen sus pretensiones en el robo, en fin, al igual que la violencia física el agresor violento acude a estas formas violentas para amedrentar y obligar a otro/s a hacer, no hacer o tolerar algo contra su voluntad<sup>37</sup>.

El sujeto violento intenta alarmar a su víctima y anunciarla que de no cumplir sus pretensiones, la hará sufrir. El acto pretendido obliga y somete la voluntad y libertad de la víctima amedrentándola de no acatar y someterse a la exigencia padecerá de un mal grave, posible, inminente, injusto e ilegal.

En ocasiones ocurren casos en que no existe exigencia alguna, el agresor solo disfruta ocasionando la desestructuración de la víctima ya sea en el plano personal, familiar, laboral o en cualquier esfera social.

La técnica utilizada por el agresor en la violencia psicológica puede ser variada, entre ellas encontramos la forma verbal, que es la más usual, forma escrita con palabras amenazantes, la oral con gestos vocales,

---

<sup>37</sup> Op. Cit. Código Penal de la Nación Argentina, art. 149 bis.

puede ser simbólica como veremos a continuación donde a través de ademanes el sujeto violento logra amedrentar a su víctima, también por señales como puede ser el caso de amenazas gráficas en lugares donde la presencia de la víctima es frecuente. También pueden ser anónimas generando gran temor, incertidumbre, turbación, inseguridad y ansiedad en la víctima de sufrir un mal grave contra su integridad física, su vida o también en sus bienes.

Del mismo modo es violencia psicológica el amedrentar a terceros con quitarse o renunciar a la lucha por la vida, el sujeto activo en este caso el tentativo suicida intenta transmitir un mensaje a sus seres queridos o personas significativas para él, con el fin de lograr algún tipo de propósito, de esta manera el sujeto pasivo que sería el destinatario de este tipo de violencia, se somete a la petición y el ardid que en ocasiones es planeado sistemáticamente por este tipo de personas. Claro que es una forma independiente de la real situación vivenciada por una persona que ha decidido quitarse la vida o renunciar a ésta abandonándose a si mismo, aquí el sujeto no se encuentra inmerso en una depresión o un estado parecido, pero intenta hacer creer a los demás que su estado es lamentable y desesperante para lograr de esta forma resultados favorables a sus necesidades.

Entre las necesidades, podemos encontrar la valoración y el afecto disminuido por el sujeto pasivo. Estas actitudes son también violencia del tipo psicológica porque su mensaje es hacer temer al otro de padecer un mal injusto, posible e inminente pero esta vez no es en contra del sujeto pasivo, sino al contrario, lo que si es en contra es el engaño, el ardid obligando a otro y faltando a la moral y la ética de esta persona para lograr su objetivo.

Ante ello, este tipo de violencia es oculta y nada visible y evidente como característica principal que posee todo tipo de violencia



psicológica. En este sentido la violencia oculta es aquella que no puede percibirse con claridad por terceras personas. Entre sus manifestaciones encontramos el ignorar a una persona, desautorizarla, se desautoriza con el silencio, con gestos, comparando a los hijos en la escuela, a los alumnos, a la esposa o marido, etcétera, siempre se coloca a la otra persona en un escalón inferior, minimizándola, esto es violencia sutil.<sup>38</sup>

El daño psíquico producido por la violencia psicológica es peligrosamente infinito y doloroso comparado con la violencia física. Ya que perdura mucho más que las heridas físicas, estas pueden sanar pero las heridas psicológicas no sanan tan rápido.

Para graficar esta idea, una violencia física necesita de unos días para curar la herida, siempre dependiendo de la lesión por supuesto, no sucede lo mismo con la violencia psicológica, el daño producido puede durar hasta años y perjudicar la salud y el desarrollo como persona, por ejemplo un abuso sexual simple o agravado.<sup>39</sup>

La invisibilidad favorece la impunidad en este tipo de violencia tan lesiva para la persona afectada. La insospechabilidad de comprobar este tipo de violencia resulta trabajoso comprender la acusación por parte de la víctima a un agresor cuya vida exteriorizada es sumamente correcta y amigable. La situación vulnerable del contexto castiga aún más a la víctima, ya que el agresor posee el aval de familiares, amigos y el entorno social de la víctima revirtiendo esta situación. En ocasiones el agresor pasa a ocupar el banquillo de los inocentes y la víctima a ocupar el de los culpables.

---

<sup>38</sup> Disertación del Dr. Julio Cesar Labaké, en el Primer Simposio Internacional sobre Violencia Familiar conferencia dictada en Córdoba, capital el día 18 de Noviembre de 2007, titulada “Familia y Violencia”, bajo la dirección del Foro Social contra la Violencia Familiar.

<sup>39</sup> Op. Cit. Rombolá. Código Penal de la Nación Argentina, art. 119 y ss.-

Generalmente estos hechos suceden bajo la esfera privada del victimario y víctima llamado también violencia doméstica, si sucede en el ámbito laboral es llamado bajo la palabra inglesa mobbing y si el acoso es escolar su nombre derivado del inglés es bullying que significa intimidación.

En cuanto a los destinatarios de la violencia psicológica por lo general son las mujeres, sin significar la exclusión de estas prácticas en contra de niños, ancianos y hasta hombres que también hay en menor medida

La mujer es vulnerable en los espacios íntimos del hogar, los niños y los ancianos por su condición física, en cambio otros afirman que el hombre es el que más sufre de violencia psicológica por parte de las mujeres, por pertenecer a un tipo de cultura que no admite la debilidad del hombre en relación al género opuesto. Las mujeres que hostigan a hombres y por su condición natural acuden al maltrato psicológico como herramienta para contener al hombre, como por ejemplo sustraerse a relaciones sexuales o domésticas.<sup>40</sup>

#### **IV.2.2.1 Violencia Simbólica**

La Violencia Simbólica es una expresión del tipo de violencia psicológica y es una Subcategoría de esta; es aquella que causa un daño psíquico, moral, humillante y discriminatorio, es muy similar a la violencia psicológica que la acuña pero se diferencia por la forma de maltrato exteriorizado. Este maltrato es por lo general gestual pudiendo agredirse a la víctima sin necesidad de utilizar amenazas o el contacto físico, basta con la sola mirada descalificadora o cualquier manifestación negativa expresada con el rostro o miembros transmitiendo así este tipo de violencia hacia su víctima,

---

<sup>40</sup> Op. Cit. Sanmartín, J. Las huellas de la violencia invisible.

encierra también en las formas de exteriorización la indiferencia, el rechazo, comparaciones, exigencias desmedidas, el alejamiento, la crítica destructiva, la no consideración al otro ni respetar sus diferencias y derechos, el silencio, la desvalorización y la discriminación.

La violencia simbólica posee como herramientas de expresiones violentas, elementos gráficos, ademanes, burlas, expresiones gestuales puede ser con el rostro, solo la boca o la utilización amenazante a través de sus miembros. En este sentido hay que tener presente que este tipo de violencia posee un porcentaje mínimo a que la señal emitida no sea interpretada o indicativa por la víctima a un daño futuro. Situación que puede llegar a favorecer a la persona.

La violencia en general sea tanto psíquica, física, simbólica o cualquier otra forma, se representa en la víctima como una presión psíquica que desarticula la organización y plan de vida que lleva, su paz interior y sus derechos son dañados por un creciente estado de insatisfacción por el momento penoso vivenciado, la cual no resulta fácil superar el padecimiento en forma inmediata.

### **IV.2.3 Violencia Familiar**

Tan importante es la familia para el ámbito personal y social que varios documentos interpersonales se han expedido al respecto. El primero de ellos marca el principio fundamental de la Declaración de los Derechos del Niño de Ginebra 1924 y a posteriori de 1959 cuando dice “El niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad necesita amor y comprensión. Siempre que sea, posible, deberá crecer bajo el amparo y bajo la responsabilidad de sus padres y, en todo caso, en un ambiente de afecto y

seguridad moral y material, todo niño tiene derecho a una familia...”. Estos principios son reconocidos en el Preámbulo de la Convención de los Derechos del Niño que relata que los firmantes están convencidos de que la Familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencias necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad y se corroboran en el articulado de la citada convención que protege las relaciones familiares al mencionar en su artículo 9no que “Los Estados partes velarán porque el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de estos, excepto maltratado, descuidado o separación de estos y sea necesaria teniendo en miras su interés superior” En el Pacto de San José de Costa Rica en su artículo 17 titulado Protección de la Familia dice “La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y debe ser protegida por la sociedad y el Estado. La primera declaración a nivel regional (OEA) sobre la violencia de género es de 1994: la “Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer”, conocida como Convención de Belém do Pará y por supuesto en la legislación interna de la Argentina la ley de Violencia Familiar nº 24417 y 6672 ley de Violencia Intrafamiliar de la provincia de Mendoza.

Esta protección aludida es amplia y una de las principales formas de proteger a la familia es evitando la violencia en el seno familiar. La violencia inserta en la familia ocasiona un deterioro en todos sus integrantes, las causas pueden ser múltiples desde lo económico hasta lo habitacional y afectivo, una familia donde la violencia se ha instaurado, no disfruta del calor del hogar sino todo lo contrario huye de él, y como consecuencia la desarticulación del grupo es evidente, los niños comienzan a perder la supervisión de sus progenitores y a ganar factores de riesgo que más tarde los llevarán a tener actitudes antisociales y/o desviadas como por ejemplo un niño que ha vivenciado en su familia solo violencia, cuando adulto practicara este tipo de violencia porque es lo que ha aprendido desde su cuna y de esta

manera el ciclo de violencia comienza a funcionar, de generación en generación.

La violencia sufrida en la familia divaga en todas las formas, desde la oculta a la manifiesta, el perjuicio ocasionado pareciera no tener fin, cuando la violencia gana espacios en la familia todos los integrantes conspiran en su favor como un estilo de vida, donde las manifestaciones verbales, hirientes, groseras, insultos, es común en la interacción de sus miembros.

Hay que tener en cuenta que la violencia se da en todas direcciones, existen aquellas que se ejercen hacia los hijos pero también de los hijos hacia los padres.

La violencia es un mal que corroe todo tipo de afectividad contra otro y divide a las personas en familia comenzando desde la pérdida de respeto hasta el total agravio.

La violencia en la familia a veces se encuentra un poco contenida por el afán y esperanza de que la situación se revierta, lo cierto es que mientras más se exponen las personas a este tipo de manifestaciones, mayor será el riesgo de padecer baja autoestima, desgracia, estrés y desesperanza.

La violencia puede transitar en la familia desde la agresión física entre los integrantes o de uno contra todos, causando un ambiente hogareño de temor y miedo, donde la desconfianza del uno contra otro es evidente. Al ser cotidiana esta situación la violencia genera más violencia, quizás uno de sus integrantes arremete contra otros físicamente, los más débiles arremeten

contra el agresor utilizando otras formas como por ejemplo no cuidar la economía del hogar, descalificación en público del agresor, infidelidades, descuido de las pertenencias del agresor, difamaciones múltiples, etcétera. Este estado de desarticulación familiar es evidente teniendo como culminación la separación de sus integrantes.

En cambio en otras ocasiones violentas en el seno familiar resultan toleradas por la víctima con la intención de sostener la familia y tratar de sobrellevar los embates de la vida, máxime si hay hijos en el hogar.

Existen otras formas de violencia familiar más sutiles en el hogar, donde el agravio con insultos, amenazas, gritos, rotura de objetos, etcétera no tiene lugar, sino que prevalece el desinterés de uno de sus miembros con los demás, estas situaciones son muy comunes en épocas de alta producción donde los adultos se encuentran expuestos a gran cantidad de obligaciones y estrés laboral, los que al llegar a su hogar lo único que intentan es tratar de ocuparse de sí mismo y tratar de descansar buscando la paz interna con acciones agradables para él, entre ellas podemos mencionar mirando la televisión, escuchar música o hacer lo que más le gusta, desprotegiendo de esta manera la atención y el afecto en sus hijos o el de su esposa/o, esta ausencia de diálogo y presencia en el hogar es también violencia. Ante ello la violencia puede manifestarse de mil maneras según la interpretación de sus víctimas, algo muy particular en las familias de hoy.

Para lograr el cambio de esta situación violenta se requiere, en un principio, el replanteamiento de los roles del padre y la madre frente a los hijos y entre ellos con el fin de que respondan a las expectativas de una verdadera familia que brega por solucionar los problemas cotidianos, “en familia”.

### **IV.2.3.1 Manifestaciones frecuentes de violencia intrafamiliar**

Entre las manifestaciones comunes en la esfera íntima de la violencia intrafamiliar encontramos una gran variedad de maltratos, entre ellos el físico, el psicológico, el emocional, el sexual, el económico, etcétera.

Los golpes y todo tipo de agresiones físicas entre fracturas, hematomas, quemaduras, traumatismos etcétera, seguido de un gran pleito con lanzamiento y rotura de objetos, insultos, amenazas resultan dañinos a la hora de su evaluación.

Generalmente las peleas matrimoniales comienzan por situaciones cotidianas y domésticas, donde uno y otro deciden dejar de lado el diálogo y cambiarlo por la discusión. Al tomar importancia la discusión en el clima tenso del pleito este comienza a maximizarse con la respuesta de cada agravio que puede terminar con lesiones físicas y un gran daño psicológico por los dichos hirientes allí expresados.

Luego de la discusión volver al estado armónico de la familia se torna un tanto difícil, la acumulación de actos violentos como el abandono de las obligaciones domésticas y sexuales se acrecienta.

Otras manifestaciones comunes en la violencia intrafamiliar es la ocasionada hacia los hijos menores de edad, quienes observan el conflicto y sus consecuencias ulteriores, el crecimiento psicológico de estos ya no es el mismo y notan que el trato entre sus padres es conflictivo, desarticulado y nada afectivo. Estas consecuencias no solamente transgrede el límite de

respeto entre los adultos sino también la enseñanza que exteriorizan a sus hijos.

En muchas ocasiones la violencia intrafamiliar se traslada al maltrato de los menores, propinando severos castigos físicos o exceso en el correctivo que se aplica. El niño como tal si bien posee obligaciones y deberes conforme a su edad cronológica también posee derechos y cuando la violencia intrafamiliar vulnera estos derechos el niño no puede desarrollarse como tal libremente, al igual que otros y como consecuencia de esto deviene la distracciones en sus estudios y el alejamiento de sus amigos.

Por lo general los maltratadores son personas comunes que poseen baja autoestima o su pasado infante ha sido violento, son impulsivos y tienen dificultad en expresar sus emociones en contrapartida los maltratados son personas sumisas, conformistas y optimistas en pensar que la situación violenta en su familia va a revertirse.

Ante ello es evidente que la violencia intrafamiliar afecta todas las esferas del ser humano, cada integrante expuesto a este padecimiento sin importar género o edad, sufren de las consecuencias traumáticas que ocasiona la violencia sin importar en qué grado se manifieste o qué tipo prevalezca. La violencia intrafamiliar es un tipo de violencia íntima y por lo general oculta, y solo es descifrable por las manifestaciones que las víctimas pueden expresar en momentos de crisis emocional.



## IV.2.4 Violencia Sexual

La violencia sexual es una trágica e infausta expresión de agresividad dirigida en contra del autogobierno de cualquier persona sin importar su edad o sexo, manifestada con total ilegalidad y vulnerabilidad hacia los derechos fundamentales de la víctima, principalmente la dignidad y la libertad de elección sexual.

La agresión desde el punto de vista jurídico es el acto por el cual el agente tiende a poner en peligro o lesionar un interés jurídicamente tutelado...<sup>41</sup>. En base a ello el bien jurídico protegido es la libertad sexual de las personas.<sup>42</sup>, cuando el sujeto activo vulnera ilegítimamente este bien protegido causando daño, lesionando, abusando y obligando a la víctima a que practique contra su voluntad o consentimiento relaciones sexuales se considera violencia sexual y el acto es punible conforme el artículo 119 y ss. del Código Penal de la Nación Argentina.

La violencia sexual no solamente abarca lo tipificado en el articulado visto precedentemente, sino que es también violencia sexual obligar a otra persona a prostituirse, a quedarse embarazada con el fin de ser madres y vender a su hijo, aunque aquí el delito y la gravedad del hecho abarca otras esferas jurídicas.

---

<sup>41</sup> Marianetti J. 1999. Emoción Violenta: Interrelaciones psiquiátrico – psicológico – jurídico. Mendoza. Jurídicas Cuyo. pág. 76-

<sup>42</sup> Op. Cit. Rombolá N. Código Penal de la Nación Argentina, pág. 308.-

Es considerado violencia sexual obligar a una mujer a practicarse un aborto y dar muerte a su futuro hijo, atentar contra su pudor, obligarla a realizarse exámenes médicos inadecuados<sup>43</sup>

Es violencia sexual, privar de la libertad a una mujer, niño, niña, apartándola de su medio y trasladándola fuera de su ciudad, pueblo, familia y relaciones sociales obligándola a prostituirse, siempre en cautiverio.

La violencia sexual no se delimita a los abusos sexuales o formas de exteriorización psicológica o física como hemos podido observar precedentemente, también existen actos de violencia sexual de tipo únicamente psicológica.

El control sexual que ejerce la mujer contra su pareja para contenerlo y obligarlo a que haga, no haga o deje de hacer algún acto, revirtiendo la voluntad de este con amenazas íntimas como el chantaje sexual o emocional, es una de las formas de violencia sexual de tipo psicológica. Graficando la idea, es el caso de exigencias propuestas por la mujer con la utilización de palabras amorosas o no, de esta manera impone condiciones a su compañero afectivo para conseguir sus objetivos.

Una vez alcanzadas las metas y como recompensa por el comportamiento favorable de su compañero entrega placer mediante relaciones sexuales, no alcanzadas sus metas restringe tales.

---

<sup>43</sup> Dell'Anno A. y Galán S. 2007. Abuso sexual, victimología y sociedad. Buenos Aires. Espacio. pág. 85.

Esta forma de violencia sutil y sin la utilización de violencia física, se ha transformado como arma de seducción limitada de emociones por parte de la mujer para lograr los objetivos, necesidades o expresar sus sentimientos.

De este modo en el plano íntimo de una pareja, la violencia de uno contra otro es exteriorizada de manera oculta para terceros y el daño ocasionado es psicológico y emocional.

Por supuesto, este tipo de violencia no se circunscribe solamente al ámbito íntimo doméstico de una pareja, sino también puede observarse en diferentes situaciones sociales, entre ellas las laborales, educativas, políticas, etcétera, donde generalmente se utiliza este tipo de violencia en relaciones que en ocasiones son ocultas, prohibidas o sibilinas para comenzar con el chantaje emocional de deslumbrar y hacer público la relación, esto también es violencia sexual, aunque primariamente uno de las personas haya faltado a la ética, la moralidad, las emociones y sentimientos que comparte con su legítima esposa/a o relación firme de noviazgo.

Aunque la situación legal vista en la violencia sexual de tipo psicológica solo ingresa a la esfera de las acciones privadas, la situación sicalíptica es real y es aprovechada por una de las partes para aventajarse de la situación y lograr sus objetivos.

El Abuso sexual como manifestación de violencia sexual es todo acto perverso que comprende actividades sexuales sin consentimiento de la víctima. Estas acciones en contra de los más débiles es una manifestación de maltratos, sometimientos, perturbaciones y tocamientos producidos por el abusador que aprovecha las situaciones de desprotección de la persona para

vulnerar su sexualidad. Generalmente estas acciones son dirigidas hacia mujeres y menores sin importar la corta de edad de estos o su sexualidad.

El abusador apoyado de la inocencia, la vergüenza y el silencio de sus víctimas continúa cometiendo su perversión sexual sin importarle el daño que ocasiona, el cual puede ser de tipo psicológico, físico y social y en muchas ocasiones el secreto nunca es revelado.

El abuso sexual puede darse en terrenos familiares, escolares, laborales o cualquier esfera donde se despretege al menor por la confianza que se tiene en las personas y en el lugar y puede ser ocasionado por algún integrante familiar o persona allegada a la familia o encargada de la educación o cuidado del menor.

Ante ello es muy importante como medida preventiva la comunicación y educación sexual brindada por los progenitores a sus hijos, comenzando desde niños y luego la adolescencia, de esta manera no solamente se va formando al niño a enfrentar nuevos desafíos de la vida, sino que lo prepara para que evite sutiles ataques. Quizás una manera prometedora para comenzar la educación es manifestándoles que el cuerpo es suyo y de nadie más, nadie debe tocarlo, acariciarlo o amenazarlo para que haga cosas a las que no estás preparado. Siempre habla y nunca calla por más que la vergüenza y la timidez inunde tu ser.

Cuando el abuso sexual ocurre en el hogar por su padre hacia su hija, por su madre hacia su hijo, por su padre hacia su hijo y su madre hacia su hija, ya que estas perversiones pueden circular en estas direcciones, se produce lo que llamamos incesto y es muy difícil de descubrirlo, ya que el niño o niña guarda el secreto para no herir a su progenitor o por miedo al

castigo. En base a ello el abuso puede ser reiterado y perpetrado por varios años y hasta casos donde de adulto la víctima recién se deslumbra el secreto.

El padecimiento de la víctima de abuso sexual es inmenso porque debe lidiar con el hecho traumático, su personalidad cambia rotundamente, sienten culpa propia por no poder evitarlo o contarlo, siente miedo y rechazo del abusador y vergüenza a que sus amigas o amigos se enteren de su situación.

El abuso sexual en niños, niñas en el hogar representa un maltrato invisible, oculto a la mirada de sus hermanos, hermanas o progenitora en el caso de ser el progenitor el abusador, pero a veces descubierto por el entorno educativo al que acude el menor, ante ello es de tal importancia la proliferación de la educación sexual en los establecimientos educativos de cualquier orden estipulado así por ley 26150.

La violencia sexual en el hogar es difícil de descubrir pero debemos estar atentos a los cambios sutiles e imprevisto como por ejemplo la diferenciación marcada entre el progenitor con su hija sometida, acto total aberrante con el afecto exteriorizado del abusador que traspasa el límite de afecto paterno para transformarse en un tipo de afecto de adultos, donde existe una relación sexual consentida y libre de prejuicios, el abusador hace la diferencia con los demás hermanos de la víctima, le compra regalos significativos, la lleva al colegio, no deja que se junte con amigas o amigos varones o que tenga un noviazgo infantil. La sobreprotege e intenta y manipula situaciones para lograr quedarse solo con la menor.

El abuso sexual es violencia sexual, es sicalipsis y los trastornos ocasionados en la víctima son irreversibles y perpetrados en el tiempo.

Muchas veces la excesiva confianza y la sobreprotección deben ser entendidos como no absolutos y nada reparadores de la sensación de seguridad de los progenitores. La protección de los hijos ante los peligros mundanos que reiteradamente los padres ponemos ante nuestros ojos que miran más allá de la puerta de nuestros hogares, nos condenan a la culpa sin fin de no desconfiar ante los vehementes indicios que resurgen dentro de las paredes que encierran la “seguridad familiar”.

### **IV.3 El Ciclo de la Violencia**

El ciclo de la violencia es la violencia intrafamiliar involucrada por víctimas y victimarios, formando de esta manera una relación y conjugación de actos y omisiones de ambas partes, que actúan como iniciadores de factores de riesgos, reanimando las relaciones violentas en el transcurso de un determinado tiempo y espacio.

Este ciclo se realimenta por etapas violentas vivenciadas por la víctima y el victimario que son los responsables indirectos de poner en marcha el ciclo de la violencia.

Nadie desea ser castigado, lesionado, maltratado o sufrir cualquier otro calificativo violento y a su vez es difícil pensar que alguien desea castigar, maltratar o lesionar por pasión a ello y prolongado en el tiempo. Así se crean y existen situaciones que ante la perfecta combinación y repetición de comportamientos y arrepentimientos generan un ciclo de acciones de tipo violentas provocadas por estos elementos que ante el transcurso de cierto tiempo vuelven a repetirse y a comenzar nuevamente el ciclo.

La violencia es como un ser que cobra vida, respetando las reglas de la vida, primero se engendra, luego nace, crece, se reproduce y por último muere, con el agregado de desarrollo y perfeccionamiento, cuando esta violencia cumplió su ciclo y vuelve a conectarse con los mismos elementos y factores de riesgos, tiende a mutar evolutivamente para perfeccionarse e instaurarse un poco más de tiempo y de esta manera vivir un poco más.

Estas situaciones son las que a diario en una familia ocurre. El nacimiento de una familia es cuando se conocen dos personas de distinto sexo, fluyen nuevos y únicos sentimientos y emociones que conducen a la decisión de unirse, luego de esta unión de amor la pareja busca concebir un nuevo ser al cual se brindan para protegerlo en su crecimiento hasta que pueda valerse por sí solo y de esta manera este individuo tome la posta y continúe el ciclo, mientras los dejados atrás culminan el mismo con la muerte. Lo mismo ocurre con el ciclo de violencia familiar, la violencia viene a representar y utilizando la graficación, un ser recién nacido.

En primera instancia para que la violencia pueda cobrar vida y desarrollarse, la pareja debe comenzar a experimentar cambios imperceptibles que se dan en la etapa de enamoramiento, de esta manera la violencia es oculta por el amor entre ambas personas.

Luego de superado esta etapa, la violencia es percibida por la pareja pero no representa amenaza alguna. Sus manifestaciones comunes y primitivas pueden surgir por algún tipo de violencia ínfima y producida por nimiedades que no son abordadas como lesivas.

Por lo general la violencia en la pareja comienza en primera instancia con acciones que son imperceptibles por la víctima las que

comienzan a evolucionar y agravarse con el tiempo a través de representación de pequeñas prohibiciones impuestas por alguno de los dos, palabras que escapan a un insulto directo cuyo significado a través del juicio crítico representan una agresión, celos que no son tomados seriamente por la víctima, y de esta manera su evolución continúa con actos lesivos como el menosprecio, la discriminación, gestos, miradas amenazantes, etcétera.

Pasado cierto tiempo ya las palabras, acciones y omisiones comienzan a tornar importancia y gravedad en la vida de la víctima y a traspasar y vulnerar el límite de respeto mutuo, es el momento donde la situación tensa de la pareja se encuentra muy avanzada. De esta manera la segunda etapa toma forma a través de acciones violentas como portazos, rotura de objetos, amenazas, gritos, cólera y agresiones físicas, donde el factor tiempo comienza a contribuir contrariamente en la reacción de la víctima.

La última etapa del ciclo de la violencia representa el arrepentimiento de estas actitudes violentas de uno contra otro o de ambos, comprendiendo las necesidades del otro y el daño que se han causado, reivindicando el respeto, la libertad y el amor propio para continuar juntos en una relación sin violencia.

Esta reconciliación es representativo para graficar el comienzo de la relación en la etapa de enamoramiento, transcurrido un cierto tiempo sin insultos, amenazas, celos, prohibiciones, agresiones físicas, etcétera, por circunstancias de la vida familiar, la relación vuelve a acumular tensiones, provocando el inicio nuevamente del ciclo de la violencia hasta finalizarlo y así volver a iniciarlo, repetidamente en la vida.



Para agregar, el ciclo de la violencia es sumamente dañino para una familia por varias razones, en primer lugar el daño va mutando y agravándose cuantas veces el ciclo comienza a funcionar.

En segundo lugar la familia también se desarrolla como tal, y los hijos se encuentran inmersos en este ciclo violento y en tercer y última razón, la pareja sin ayuda profesional que los ayude a contener y controlar las tensiones y no volver a incluirse en otro anillo del ciclo, es muy difícil desprenderse de él y solo ocurre esto cuando el daño y la lesión en los integrantes familiares es importante, muchas veces las consecuencias van desde una grave lesión entre los actores, la separación familiar teniendo como resultado el perjuicio grave en sus hijos o situaciones fatales como el suicidio o el homicidio.

Ante ello es imperante abordar la problemática con seriedad y cortar definitivamente el ciclo de la violencia, ya que una familia inserta en este ciclo la etapa de reconciliación no es benévola como indicador de culminación de los conflictos familiares, sino que significa el fin de una etapa violenta y el pase a otra etapa mucho más violenta.

#### **IV.4 Consideraciones sobre el capítulo**

El capítulo presenta la expresión manifiesta de dolor, sufrimiento y padecimiento al que se expone la víctima en diferentes situaciones. El escenario de la violencia no solo se encuentra con los desconocidos y en lugares desfavorables, la violencia se encuentra en todos lados, tiempo y circunstancias, hasta en los lugares más seguros para cada persona, el hogar.

La violencia es un problema de salud pública, de seguridad pública, de justicia y porque no de economía del Estado. Sabemos que cada intervención institucional gubernamental provoca un gasto público y por eso es también un problema de desarrollo, de progreso de una provincia o nación. En base a ello no es menor el perjuicio y debemos hacer un llamamiento para que se apliquen políticas públicas de manera tal que minimice y en casos extremos favorables erradique la violencia familiar.

Ante ello, podemos reflexionar. ¿En qué tipo de institución podemos pensar para lograr este objetivo? ¿En qué área podemos enmarcarla para su óptimo funcionamiento? ¿De qué manera actuar e intervenir asistencialmente para que la violencia no tenga lugar? Todos estos interrogantes los hemos encontrado en la Criminología y en la Victimología. Cada vez que se produce un hecho violento, cada vez que se derrama una lágrima o una gota de sangre, pensamos por qué no actuamos previsiblemente. Pero claro las palabras llegan tarde, ya no podemos intervenir para devolver una vida, pero si podemos intervenir para que otras no transiten este camino. Este mensaje alentador ante la trágica situación de la violencia, suena entre el silencio optimista y valeroso. Debemos actuar antes de seguir perdiendo vidas, seguir soportando opresión y seguir viendo sufrir a las víctimas.

## **CAPÍTULO V**

# **CONSECUENCIAS DEL DELITO EN LAS VÍCTIMAS**

## **V.1 Las víctimas de delitos y sus consecuencias**

Transformarse en víctima de algún delito representa para la persona vulnerada un cambio existencial en su vida y en su entorno, luego del delito, la víctima nunca volverá a ser la misma, su vida cambiará considerablemente desde la continuidad armónica hasta el padecimiento traumático, donde siempre permanecerá el pensamiento turbado de la intromisión y humillación a la que fue expuesta por el delito.

El miedo al delito resurgirá ante la mínima percepción de amenaza, la ansiedad se apoderará de la persona y controlará la conducta de la víctima a través de los pensamientos automáticos, las fobias, el estrés o cualquier manifestación similar, forjando nuevas metas en su vida, entre ellas no volver a fallar o cometer nuevos errores en las medidas de seguridad personal y de su familia.

El estado natural del estrés se transformará luego del delito en un trastorno de ansiedad y por el afán de protegerse y proteger a sus seres queridos conducirá a la víctima a un estado similar a la paranoia, donde la desconfianza toma forma en cualquier acción que realice.

La tragedia se presentará como posible en cualquier situación de la vida, el solo hecho de planificar una salida corta con su familia provocará poner en marcha una serie de medidas que van desde el pensamiento dubitativo que encierran preguntas como si es necesario salir o postergar la salida para otro momento, encargar la seguridad a vecinos o sacrificar la salida de uno de los integrantes para proteger el hogar y permitir que sus familiares disfruten tranquilamente de la distracción.

Los delitos producidos en el hogar provocan un cambio de vida en todos los integrantes de la familia, cada uno debe modificar su estilo y organización de vida, a veces es en forma voluntaria, en otras ocasiones es inducida por los demás integrantes, este cambio comprende una serie de modificaciones como por ejemplo: nuevos horarios de salida y llegada al hogar, no ausentarse varias horas, no permanecer solo/a en el hogar sino que siempre debe haber alguien que acompañe al integrante que se quedará en el hogar, nuevos gastos económicos para reforzar la seguridad, la creación de nuevas estructuras en la fachada del domicilio provocando un sentimiento de autoconfinamiento o fortaleza, etcétera, pero también existen casos donde la familia no logra superar el trauma vivenciado en ese domicilio y deciden mudarse aunque la vivienda sea propia y hasta existen casos que resuelven el problema alquilando en un lugar más seguro. Claro que estas alternativas no se ajustan a la gran mayoría de las personas, algunas personas podrán costearse este desafío y otras deberán adecuarse a la situación. Estas son algunas ejemplificaciones cotidianas por el cual una familia sufre de las consecuencias producidas por el delito.

Otras consecuencias de tipo social son las producidas en el marco familiar y de las amistades de la víctima. Una vez que el delito ha traspasado los límites de seguridad de la víctima, el daño se traslada indirectamente a los familiares y amigos los que resultaran perjudicados también por el delito, aunque este se hubiese encontrado lejano a ellos.

El episodio dañino puede manifestarse por dos razones, la primera se debe al autoconfinamiento de la víctima que provocará cualquier excusa válida o no para limitar la libertad ambulatoria de la víctima por miedo a que su hogar vuelva a ser objeto del crimen y también por el afán de preservar y asegurar lo que tanto le ha costado obtener.

Su vida social se verá restringida y sus familiares y amistades deberán adecuarse a disfrutar en minutos el afecto y la buena relación que antes del delito compartían con tanta soltura.

La segunda razón que perjudica a las amistades y familiares de la víctima se representa en el estado anímico, tanto los familiares y amigos notaran que el ser querido luego del delito ya no es el mismo, su humor, su forma de ser con los demás, de como se brindaba y como se desenvolvía en sociedad ha cambiado negativamente, después del delito la víctima se siente reacia y desconfiada ante momentos y lugares que para su interpretación resultan riesgosos.

La víctima de delito de un momento para otro cambia su personalidad amigable, carismática, liberal y solidaria, por una personalidad melancólica, dubitativa, ansiosa, defensiva y evasiva.

El daño ocasionado por las consecuencias pueden aparecer inmediatamente de producidas el hecho traumático y estas comprenden el daño psíquico, físico y una amplia ramificación de secuelas en la vida de la víctima entre ellas perjuicio económico, social, laboral, moral, familiar, etcétera.

Entre las consecuencias psíquicas podemos encontrar las fobias, ansiedades, distrés, sensibilidad, estados melancólicos, llanto incontrolado, incredulidad, aturdimiento, desorientación, sentimientos de soledad, impotencia, confusión, conmoción, letargo, angustia, ira, inseguridad, miedo, sentimientos de pérdida de identidad y dignidad, negación, depresión, etcétera.

Las consecuencias físicas pueden ser traumatismos, lesiones, hemorragias, pérdida de un órgano, pérdida motriz, pérdida de la conciencia y lo más penoso la muerte de la víctima.

En el plano económico las consecuencias suelen darse por la necesidad de la víctima de reponer los objetos sustraídos. El delito ocasiona un gran perjuicio económico de la víctima que no solo encierra el bien sustraído, sino también la reposición de objetos de seguridad que fueron vulnerados, entre ellos puertas, rejas, ventanas, alarmas, paredes, muebles, que en ocasión del delito fueron dañados para cometer el crimen.

La impotencia, la ira y sentimientos de culpa se hacen presentes en la víctima al momento de evaluar la situación ante un crimen contra su persona o propiedad, no resulta fácil superar una situación traumática de ver y pensar las acciones negligentes e imprudentes que facilitaron la intromisión delictiva contra su persona o bienes y afrontar esos errores cometidos indirectamente o soportar que su familia esté pagando las secuelas por la falla cometida. El sentimiento de culpabilidad agobiante limita y extrema el perjuicio.

Tampoco es fácil superar el daño económico sufrido por el delito y volver a reponer lo sustraído, ocasionando un cambio de planificación en cada proyecto de la vida personal y familiar en cuanto a objetivos a cumplir, los que causan un perjuicio en el tiempo y en las relaciones familiares por el hecho de reemplazarlos para reponer el daño causado.

Los sentimientos de impotencia toman forma al pensar que el hecho criminal pudo ser evitado y no lo fue y que los autores continúan libres

y sin castigo. Pese a la denuncia las autoridades no logran dar ni con los autores ni con los bienes sustraídos.

Esta resonancia lesiva puede perpetrarse en el tiempo y ocasionar un mayor perjuicio en la salud de la víctima y en las relaciones familiares y sociales de esta y de cada integrante familiar perjudicando el bienestar familiar.

Otro agravante en las consecuencias del delito sufridas por la víctima se debe a que si hubo o no violencia en el delito. La violencia como medio utilizado por el delincuente para vulnerar a la víctima ocasiona no tan solo un daño físico o material en la víctima sino que este daño se traduce en secuelas psicológicas que resultan muy difícil superarlas sin ayuda profesional.

El delito quiebra y fractura la vida de una persona produciendo un antes y un después y más se acentúa el daño si el delincuente utiliza violencia, debido a que las secuelas producidas por el hecho traumático están relacionadas con la peligrosidad a la que fue expuesta la víctima.

Como pudo verse en el capítulo anterior la violencia física puede desaparecer al curarse las heridas, pero la violencia psicológica no es fácil de remediar. Implica una serie de tratamientos que incluyen sesiones con el psicólogo, apoyo familiar y gran voluntad de la víctima para superar el trauma ocasionado por el delito y depende mucho también de la resiliencia que posee la víctima del delito.



Las consecuencias emocionales y sociales, son las secuelas que siguen al estrés y conmoción por el delito sufrido, es decir los nuevos síntomas que presenta la víctima, pueden aparecer semanas y hasta meses de sucedido el delito. Implican graves cambios en el comportamiento y la personalidad de la víctima, se observan: sentimientos de tristeza, culpabilidad, sentimientos de pérdida de identidad, desconfianza, sentimientos de pérdida de dignidad, humillación, ira, rechazo familiar y social, pérdida de autonomía, ideas obsesivas relacionadas al hecho traumático-delictivo, pesadillas permanentes, llanto incontrolado, angustia, depresión, sentimientos de soledad y abandono, miedo a la repetición del hecho traumático, miedo a la muerte.<sup>44</sup>

En cuanto a las secuelas producidas por el delito en el ámbito familiar tenemos dos situaciones que influyen en el bienestar familiar, uno de ellos es el trauma producido por el delito en uno de los integrantes, el cual su dolor y consecuencias como las ya vistas, afectan considerablemente la vida de la víctima e indirectamente la vida de los demás integrantes de la familia, inversamente el segundo escenario es la capacidad y necesidad de los integrantes específicamente los adultos de afrontar el daño causado por el delito de manera tal que no repercuta en los demás integrantes.

Esta ambivalencia ocurre cuando la familia o un integrante es objeto del delito y poder afrontar la situación correcta equivale a exponerse y a exponer un menor daño o un mayor perjuicio. Aquí se encuentra indefectiblemente un juego de fuertes emociones y saber controlarlas puede ayudarnos o todo lo contrario.

Ante ello se preguntaran cuál es la opción acertada, en realidad estos escenarios confluyen en múltiples ocasiones en la vida de las personas,

---

<sup>44</sup> Op. Cit. Marchiori H. La víctima del delito. pág. 18.

los problemas y las soluciones parecen ser moneda corriente en la familia y por tal la respuesta acertada no la encontrarán en las opciones, sino en la interpretación que estas pueden darles.

Una interpretación posible puede ser, solucionar el problema con ayuda profesional primero en forma individual y luego en forma grupal, entendiendo por tal el grupo familiar, otra interpretación que podemos obtener es saber escuchar, saber interaccionar sin dañar al otro con críticas destructivas, culpándolo por su accionar negligente o imprudente, saber solidarizarse y comprender su estado traumático, apoyando sus esfuerzos de superación y minimizando sutilmente las recaídas. Otra interpretación es nunca afrontar el problema solo y buscar apoyo afectivo en la familia o en una amistad exteriorizando su pesar y sufrimiento ya que ayudará a aliviar el daño. Callarse y pretender ser fuertes emocionalmente quizás podamos engañar a los demás pero internamente no es cierto y lo sabemos.

El delito conduce a las víctimas a efectuar la denuncia policial<sup>45</sup> y de esta manera poner en marcha el aparato judicial como derecho del ciudadano, ajustado al Estado de Derecho. Esta situación implica en ocasiones consecuencias que circulan paralelamente entre el delito y la institución policial o las oficinas judiciales de recepción de denuncias que pueden ocasionar un perjuicio en las víctimas que se une a los ya instaurados.

Este daño ocasionado a la víctima en forma indirecta denominado victimización secundaria, surge en primera instancia por la percepción que recibe del entorno de manos de instituciones como la policía, poder judicial, hospitales, etcétera que ante la presencia de la víctima

---

<sup>45</sup> Código Procesal Penal de Mendoza, Ley 6730, art. 326 y ss.-

solicitando auxilio se notan desinteresados, ociosos, malhumorados, etcétera causando con estas actitudes un agregado traumático que se suma a la victimización primaria.

Por lo general estas situaciones desagradables en las instituciones públicas como policía y oficinas fiscales dependiente del poder judicial, por ser las encargadas de prestar auxilio, ocasionan en la víctima en algunas ocasiones el agravamiento de sentimientos de culpa, pérdida de tiempo, desconfianza y descreimiento en las instituciones encargadas de brindar justicia, desolación, daño psíquico, abandono, etcétera.

Estos sentimientos desfavorables vivenciados por la víctima suponen un trauma y la creación de pensamientos automáticos que perjudican aún más la victimización y como resultado pueden generar graves perjuicios al Estado como por ejemplo el incremento de la Cifra Negra de la Criminalidad o la Autojusticia, donde la víctima decide ante el desinterés y falta de profesionalismo de las autoridades públicas, actuar en consecuencia, buscando y adoptando justicia propia.

Consecuentemente es imperante solidarizarse ante el padecimiento de la víctima ante un delito y abstenerse a brindar consejos o comentarios subjetivos que solo agravan la situación traumática de la víctima y en nada ayudan, si este es el propósito pretendido.

## **V.2 El miedo al delito**

El miedo al delito fue definido como: “una respuesta emocional de nerviosismo o ansiedad al delito o símbolos que la persona asocia con el

delito” Ferraro (1995: pág. 8). Este autor destaca que, implícito en su definición se encuentra el reconocimiento de algún peligro potencial. Ferraro, adoptando una posición simbólico interaccionista, entiende que el miedo al delito es una de las posibles respuestas a la percepción de un riesgo.

El miedo al delito puede ser un problema más severo que la propia delincuencia (Clemente y Kleiman, 1976). Warr (1985: pág. 238) ha señalado: “Las consecuencias del miedo son reales, tangibles, y potencialmente severas a ambos niveles, el individual y el social”, en este sentido el temor o miedo al delito puede obligar a las personas a cambiar su estilo de vida, sus costumbres, sus hábitos y su mirada de ver a los demás, afecta sus relaciones, su confianza y su seguridad familiar, social y cultural.

La implicancia del miedo al delito en las personas, provoca en ellas una exageración en tomar medidas de seguridad extremas, estas pueden incluir en su vida familiar y social como por ejemplo: encerrarse en sus casas, protegiéndose con sistemas de seguridad mecánicos y modificando el hogar ergonómicamente para que brinde seguridad, colocando puertas blindadas, candados, cadenas, canes entrenados para atacar, sensores antirrobo, cámaras de video, alarmas, medianeras altas, medianeras con vidrio picado y/o alambre de púas, etcétera, generando de esta manera una desconfianza en cualquier persona que se acerque o extraña a la zona.

El miedo al delito como consecuencia de tipo psicológica posee repercusiones sociales y económicas; genera alienación, promueve el desarrollo de estereotipos nocivos y acelera la ruptura de las redes informales de control social (Conklin, 1975).

Este sentimiento de inseguridad ciudadana o miedo al delito actúa como un agente catalizador generando conductas que pueden ser muy destructivas para la vida comunitaria y social (Lewis y Salem, 1986), fracturando el sentimiento de comunidad y transformando algunos espacios públicos en áreas que nadie desea visitar.

El miedo al delito se encuentra en gran medida moldeado por el riesgo percibido de victimización que experimentan los ciudadanos, es por tal que algunas personas piensan que están expuestos a un mayor riesgo de ser víctimas, así Ferraro (1995: p.120) indica que esta interpretación subjetiva de vulnerabilidad no se realiza en un “vacío social”, este autor reconoce que las características personales y ecológicas contextualiza el proceso de interpretación de los riesgos y experiencias de victimización. Por ejemplo, aquellos individuos que son físicamente vulnerables por su constitución física, salud o confianza en su capacidad de autodefensa expresan un mayor temor a los delitos violentos que otros (Hough, 1995). Lo mismo ocurre con aquellas personas que han sido expuestas a situaciones de victimización de una manera directa o indirecta a través de la victimización de un familiar o conocido.

El miedo al delito puede manifestarse en las personas por cualquier situación que estimen riesgosas, sea para sí mismo o los demás integrantes de su familia, también pueden percibir cualquier escenario de la vida en libertad como peligroso, un ejemplo específico es la presencia de adolescentes del mismo barrio en una esquina bebiendo cerveza y causando abundante ruido. Esta situación reprochable en ciertos sectores de la sociedad es interpretada además como sinónimo de desorden, claro está, si la misma situación cambiara en el sentido de que no estén causando molestias, la situación se torna diferente para los individuos que viven en la zona, la respuesta podemos encontrarla en la percepción de las personas, puede resultar ambivalente pero lo cierto es que la víctima va formando una

imagen de estas escenas reprochables o no, descalificando esta actitud totalmente contraria a las costumbres, la ética y la moral del lugar, tildándolas de nocivas e incivilizada en su entorno, ocasionando de esta manera una gran preocupación producida de una nimiedad.

Este fenómeno como otros es producto del daño psíquico causado por el delito, recordemos que el delito quiebra y fractura la vida de las personas, entre un antes y un después, y este ejemplo precisamente es una de las consecuencias de su vida luego del delito, reprochando todo acto contrario a las normas, la ética y la moralidad, entre ellos evitar lugares con poca iluminación, baldíos, descampados, edificios abandonados, etcétera.

Este aspecto y muchos otros en el plano de seguridad pueden ser solucionados por las autoridades del lugar infundiendo tranquilidad y armonía en la población, quizás un ejemplo de ello es la famosa "Teoría de los cristales rotos (Wilson y Kelling, 1980) en Estados Unidos. En realidad esta teoría, apunta a que los signos de desorden, calles sucias y oscuras, edificios y lugares abandonados, tienen un mensaje implícito en la persona de que todo está permitido y atrae por supuesto más desorden, descontrol, e inhibición de conductas ciudadana residente del lugar con el consiguiente deterioro del control social informal. En cambio si se aplica esta teoría cambiando esos lugares inseguros en lugares seguros para que los lugareños tengan otra percepción de la realidad es muy posible que los índices delictivos descendan y el temor sea minimizado por las personas.

Otros aspectos al momento de evaluar el miedo al delito surgen a la claridad al tratar temas como la confianza en la policía, este factor puede ser muy importante a la hora de explicar el por qué del miedo al delito. Si una población de un determinado lugar, posee policías corruptos, desidiosos, el

miedo al delito será mayor que si poseen policías incorruptibles, activos, solidarios, responsables y profesionales en la tarea de prevención del delito.

Por otra parte se agrega otro factor que ocasiona miedo al delito que es la publicación sensacionalista de tipo mediática del fenómeno delictivo por los medios de comunicación social. Si bien existe la libertad de prensa y su obligación es informar a la comunidad de los hechos delictivos que pueden estar ocurriendo en una zona determinada, el sensacionalismo periodístico delictivo perjudica la sensación de seguridad utilizando la manipulación de información con apreciaciones personales periodísticas ya sea con exceso de imágenes y comentarios en un periodo de tiempo de transmisión relativamente corto, sumando a esto una cuota al audio de música de suspenso y/o terrorífica que al ser escuchados puedan ocasionar en la persona miedo y otra percepción de la realidad que por lo general se encuentra muy lejos de la realidad y muy distorsionada de lo que realmente representa.

En cuanto a las consecuencias en la seguridad pública producidas por el delito ocasiona en la población un tipo de pandemia criminal en donde la traducción del miedo se traslada a inmovilizar en cierta medida el apoyo de la sociedad en el campo de la seguridad manteniendo una percepción de riesgo y peligro por parte de las víctimas o testigos de un hecho, imposibilitándolos a brindar cualquier tipo de colaboración para esclarecer el hecho.

Este temor hacia el delincuente y por miedo a las represalias provoca el silencio en las víctimas y en los testigos del hecho criminal, generando luego un sentimiento de culpabilidad y a la vez desinterés para que se esclarezca el delito, preservando la idea de autoprotección no

denunciando por la tranquilidad personal y familiar, dejando de lado sus valores de justicia.

El miedo al delito puede ser incrementado en la medida de que el agresor utilice violencia en las víctimas, esta violencia puede ser psíquica o física, psíquica cuando amenaza a su víctima con promesa de un mal inminente en el caso de que testifiquen o brinden a las autoridades información sobre los agresores o el hecho. En el caso de la violencia física se produce cuando el agresor provoca en el cuerpo de la víctima un daño que pueda ocasionarle lesión, infundiéndole de esta manera temor y terror a que la violencia vuelva suceder, como respuesta a esto, la víctima reacciona cerrando cualquier contacto con la policía o investigación.

Algunas víctimas de delitos padecen de fobia representada en un miedo exagerado, involuntario e irracional a personas, lugares, situaciones u objetos específicos, como por ejemplo las armas de fuego o descampados.

El miedo al delito es entonces una percepción real de las personas que restringe sus libertades y la conducen a un autoconfinamiento que se encuentra en un fluido conflicto con los valores que posee la víctima.

### **V.3 El trastorno de ansiedad como consecuencia del delito**

Una persona que ha sido vulnerada por el delito y al sentirse culpable por su accionar negligente e imprudente por haber facilitado la situación para que el delito se produzca puede reaccionar de diferentes



maneras como evitar lugares relacionados con el hecho traumático, padecer de miedos incontrolados, etcétera, estos síntomas nos están indicando que la víctima se encuentra padeciendo de un trastorno de ansiedad.

Muchas veces podemos enfrentar estos problemas nosotros mismos y/o con la ayuda de familiares y amigos actuando en consecuencia y evitando de esta manera sentirse culpable y a su vez exponerse al peligro nuevamente. De esta forma la víctima comienza a tomar medidas extremas de seguridad pensando constantemente en evitar el delito, esto puede ser bueno en la medida regulada pero excesivamente causa un trauma.

La ansiedad no solo puede manifestarse por exponernos directamente a hechos traumáticos generadores de miedos e intranquilidades sino que también puede surgir al tomar conocimiento de hechos traumáticos ocurridos en familiares, amigos, conocidos, etcétera, o por la difusión de medios televisivos o de otra índole.

Los signos más frecuentes de ansiedad son respiración rápida, tasa cardíaca acelerada, dolor de cabeza, mareos, náuseas, sequedad de la boca, sudor, deseos de gritar, dolores en varios músculos del cuerpo, manos o pies fríos, oleadas de calor y escalofríos, irritabilidad, vértigos, temblores, dudas reiteradas y preocupaciones excesivas, etcétera.

Estos padecimientos influyen en forma diferente y precavida, abordando el plano de revisión y verificación del planteamiento estratégico de la vida, generando así sumas preocupaciones por la inseguridad y experiencias de miedos extremos y ansiedades que surgen sin motivo alguno.

Estas manifestaciones de nerviosismo y preocupación provocan que el sujeto esté concentrado y preparado a responder al cambio que el ambiente puede provocar, esta situación no es otra cosa que el estrés, el cual desarrollaremos a continuación.

Los trastornos de ansiedad se caracterizan por tener a la ansiedad o el miedo como elementos principales del sufrimiento humano. Cada trastorno se refiere a un conjunto característico de síntomas y sensaciones que suelen aparecer en la misma persona.

Los principales trastornos de ansiedad son: 1) trastorno de pánico, 2) agorafobia, 3) fobia social, 4) fobias específicas, 5) trastorno obsesivo-compulsivo, 6) trastorno por estrés agudo, 7) trastorno por estrés postraumático, y 8) trastorno de ansiedad generalizada.

Desarrollaremos los tipos de ansiedad acordes al padecimiento de la víctima como el miedo, el pánico, los trastornos de estrés agudo, postraumático y crónico.

Como tratamiento del Trastorno de Ansiedad podemos acudir a una terapia conductual – cognitiva para minimizar los efectos de este trastorno y aprender a controlarlos para llevar una vida saludable y a la vez segura.

### **V.3.1 Trastorno de Pánico**

En ocasiones las víctimas de delitos que son expuestas por el delincuente a situaciones violentas y aterradoras terminan padeciendo de trastornos de pánico, esta afección se exterioriza con ataques recurrentes e inesperados de miedo e incomodidad extrema que comienzan en forma intempestiva y se acrecienta velozmente hasta llegar a un pico, normalmente en diez minutos. La persona diagnosticada con este trastorno debe padecer la preocupación de cuatro semanas en forma constante, también de las razones de este trastorno y el miedo reinante de sufrir una enfermedad seria o pensar que su juicio está fallando por alguna razón

La característica sintomatología de los ataques de pánico son de tipo físicos como palpitaciones, sudor, temblores, desorientación, miedo a perder el control o a morir, adormecimiento, escalofrío, sofocos, falta de aire, sensación de ahogo, dolor de pecho, náuseas, mareos, etcétera. De esta manera, los ataques de pánico corrientemente vienen acompañados de una sensación de peligro inminente y del fuerte deseo de huir, evadir el peligro, escapar a cualquier costa. Estos ataques son provocados por lo general por sucesos desencadenantes determinados y también pueden resultar sin motivo alguno, en cuanto a la frecuencia varía según la persona afectada.

### **V.3.2 El Estrés en las Víctimas de delitos**

Las víctimas resultan ser la presa elegida por los delincuentes y causan en ellas, una impronta actividad de estrés que el organismo utiliza para defenderse y afrontar el ataque producido por los criminales.

El estrés experimentado por las víctimas, apareja una multiplicidad de consecuencias inmediatas y posteriores al delito, que influyen totalmente en el desarrollo continuo de su vida y la de su entorno en todos los aspectos, llegando en algunos casos a padecer de depresión.

El término estrés o stress fue usado por primera vez por el Dr. Hans Selye<sup>46</sup>, vocablo que extrajo de la terminología de los ensayos materiales y lo definió como: “La reacción a una situación nueva” y está íntimamente ligada a los mecanismos de adaptación del hombre al medio que lo rodea.

Etimológicamente estrés significa *esfuerzo, tensión*. Es fácil adaptar esta definición al hombre: “sería la manera de reaccionar de un individuo – si resiste o se quiebra – ante una determinada situación”

Podemos decir entonces que “El estrés se refiere a cualquier exigencia ambiental que origina un estado de tensión o amenaza y que requiere un cambio o adaptación.”<sup>47</sup> Es por ello que las víctimas son una presa de este padecimiento, en sentido que el ambiente que los rodea sufre de un cambio rotundo e intempestivo que va desde la armonía hasta el riesgo de sufrir una lesión y muerte. En este sentido y acompañado del conocimiento de peligro que a diario percibe la persona por diferentes formas y medios como por ejemplo interacciones con personas que han sufrido del delito, por presenciarlos o por anoticiarse por medios radiales puede provocar de igual forma estrés que responde y se agrava en cada nimiedad de inseguridad.

---

<sup>46</sup> Hans Selye (1907-1982) fisiólogo y médico vienés, que posteriormente se nacionalizó canadiense, fue Director del Instituto de Medicina y Cirugía Experimental de la Universidad de Montreal. En 1950 publicó su investigación más famosa, Stress, un estudio sobre la ansiedad.

<sup>47</sup> Morris C. y Maisto A. 2001. Psicología. México. Pearson Educación. Pág. 477.

Este cambio provoca una demanda al organismo y en base a esto se produce una respuesta biológica idéntica. Esto explica los extremos del por qué el solo exponerse voluntariamente a hechos traumáticos causan estrés en la persona como por ejemplo indagar sobre un hecho criminal sucedido con su otro extremo de vivenciar el hecho traumático producido por un delito

Ante ello podemos decir que el ser humano muestra una gran preferencia por el orden, la continuidad y lo predecible en su vida. En gran parte el estrés se debe a nimiedades como lo mencionamos precedentemente, como por ejemplo resultar víctima de un delito menor como el hurto de la billetera, si bien la víctima no tuvo una amenaza directa o afrontamiento con el agresor, el delito en sí genera ansiedad en su sistema orgánico y el problema suscita cuando la víctima incrementa este tipo de ínfimos inconvenientes en el desarrollo de su vida diaria, claro está si en forma reiterada sufre de distintos actos vandálicos en su contra como por ejemplo la rotura de cristales de su automóvil, el intento de robo de su vehículo, etcétera o una continuidad de hechos delictivos menores como es el caso de la sustracción del estéreo, la sustracción de su correspondencia, etcétera, estos problemas ínfimos con el correr del tiempo van generando cierta importancia en la percepción de la persona, causando de esta manera un estrés tan intenso como el estrés producido por eventos trascendentales.

Ese tipo de fenómeno es importante en cuanto a su evaluación como factor de riesgo determinante de consecuencias producidas por el delito, porque el desencadenamiento de nimiedades en forma reiterativa y la acumulación de estos pesares, terminan abrumando a la persona con tensiones. Los grandes eventos dramáticos no son tan solo el factor decisivo, sino también lo que ocurre día tras día.

En una frase los eventos importantes y las nimiedades reiteradas causan estrés porque provocan presión, frustración, conflicto y ansiedad en el organismo de quien lo padece.

En consecuencia estamos sometidos bajo presión, cuando nos vemos obligados a apresurarnos, a intensificar o cambiar la dirección de nuestros actos por cualquier situación vivenciada o cuando nos sentimos obligados a mejorar nuestro rendimiento, es decir alcanzar niveles superiores en nuestra actividad por presiones tanto internas como externas.

Ante ello sobreviene la frustración cuando a una persona se le impide lograr una meta u objetivo porque algo o alguien impide la continuidad de su camino, es precisamente lo que provoca el delito en las víctimas de delitos, dijimos anteriormente que el delito produce un quiebre en la vida de la persona y es exactamente a lo que se refiere el postulado, el delito produce un antes y un después en la vida de la víctima, lo que significa que el normal desarrollo y continuidad de la vida de una persona se ve interrumpida por un hecho traumático provocado por el delito, mientras más violencia se ejerza en el hecho delictivo más cercano se encontrará en manifestarse como traumático.

Estos problemas o traumas instaurados por un hecho avasallador en las personas provoca que estas no puedan resultar capaces de solucionar y sobrellevar todos los problemas ocasionados por el delito o los que se les presentan en otras áreas de su vida, que también pudieron ser afectadas por el crimen sufrido.

Cada individuo puede modificar su propia existencia dentro de la sociedad, ejerciendo un control personal sobre su papel particular; y en ese control sobre la relación entre el individuo y su entorno, existe entonces la oportunidad de manejar el estrés.

Las personas normalmente se adaptan al estrés en dos formas: la primera es el “afrontamiento directo”, que designa cualquier acción tendiente a modificar una situación desagradable o no; y segundo el “afrontamiento defensivo” que indica varias formas de convencernos a nosotros mismos, mediante algún tipo de autoengaño de que no existe una amenaza real o que en realidad, no queremos algo, que no podemos alcanzar.

Selye descubrió tres etapas de reacción al estrés físico y psicológico que denominó “Síndrome de adaptación general”<sup>48</sup>. En la primera etapa, *reacción de alarma*, el cuerpo reconoce que debe rechazar algún peligro físico y psicológico y lo hace. En caso de no lograr atenuarlo con el afrontamiento directo ni con los mecanismos de defensa, el organismo pasa a la segunda etapa de adaptación. En esta etapa denominada, *etapa de resistencia*, aparecen los síntomas físicos del estrés, al intensificar los esfuerzos por afrontarlo directa y defensivamente. Si fracasan los intentos por recuperar el equilibrio psicológico, la desorganización psicológica queda por completa fuera de control hasta el agotamiento; se ha llegado a la tercera etapa *de agotamiento*. En ella, se emplean mecanismos de defensa cada vez más ineficientes para controlar el estrés. Algunos pierden contacto con la realidad y otros dan señales de “agotamiento”.

Como hemos podido observar el estrés ocasiona una reacción en nuestro cuerpo ante cambios repentinos en el ambiente. En el caso de peligro el organismo de una persona se prepara para tal situación a través de mayor número de palpitations, tensión muscular y presión arterial. Tales

---

<sup>48</sup> Selye a partir de su tesis, develó que el estrés o síndrome general de adaptación, pasó a resumir todo un conjunto de síntomas psicofisiológicos. En base a ello Selye fue capaz de separar los efectos físicos del estrés de otros síntomas sufridos por sus pacientes a través de su investigación. Observó que sus pacientes padecían trastornos físicos que no eran causados directamente por su enfermedad o por su condición médica.

reacciones físicas y emocionales nos ayudan a enfrentar la situación concentrándonos para prepararnos ante el peligro inminente.

Cuando esta preparación física y emocional es corta y solo sirve para concentrarnos y acomodar psicofísicamente el organismo para enfrentar el reto estamos en presencia de un estrés con efectos positivos y el sujeto tiende a superar la situación, en cambio si esta preparación continúa en forma prolongada, estamos en presencia de un estrés malo o eutrés, que puede devenir en un estrés postraumático o crónico en los casos más graves.

### **V.3.3 Estrés Agudo**

El Estrés Agudo es un tipo de trastorno psicológico que se desencadena como resultado de un acontecimiento traumático, cuyas alteraciones duran un mínimo de 2 días y un máximo de 4 semanas posteriores al evento.<sup>49</sup> En ocasiones este tipo de estrés suele aproximarse a los tres meses pero siempre es menor a este tiempo, superado el mismo y con la misma sintomatología estaríamos en presencia de un estrés postraumático.

En cuanto al referirnos de eventos estamos haciendo referencia a que puede ser cualquier amenaza, vivencia o conocimiento de una desgracia que daña emocionalmente a la víctima. Ejemplo: ser asaltado/a, golpeado/a, lesionado/a y despojado/a de bienes preciados para la víctima.

Respectivamente sobre las características de este trastorno, podemos decir que la persona al sufrir el estrés agudo experimenta y/o presencia, uno o más acontecimientos amenazantes para su integridad física, la de otras personas o la muerte, por el cual aparecen síntomas que tienen

---

<sup>49</sup> DSM- IV. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. 2003. Masson S.A. Barcelona. pág. 520.



lugar durante el mes inmediato que sigue al evento traumático de carácter extremo.

Los eventos detonantes del estrés agudo pueden ser los mismos que desencadenan el estrés postraumático, la diferencia es que el primero debe aparecer y resolverse en las primeras 4 semanas posteriores al acontecimiento traumático.

En cuanto a la sintomatología podemos decir que el estrés agudo, se manifiesta en las víctimas como una sensación subjetiva de embotamiento, desapego o ausencia de reactividad emocional, retraimiento social, desrealización, despersonalización, amnesia disociativa es decir puede tener la incapacidad para recordar un aspecto fundamental del evento traumático.

La víctima de un delito puede experimentar imágenes, pensamientos, pesadillas, ilusiones, sensaciones de estar reviviendo el delito y malestar al enfrentarse a objetos, personas y lugares, que le recuerden el trauma, también suelen presentar dificultad para dormir, irritabilidad, falta de concentración, hipervigilancia e inquietud motora.

La intensidad, duración y proximidad de la exposición al acontecimiento traumático son los factores más relevantes relacionados a la posibilidad de presentar un trastorno por estrés agudo. La calidad del apoyo social, los antecedentes familiares, las experiencias infantiles, tipo de personalidad y trastornos mentales preexistentes pueden influir en la aparición de este trastorno psicológico.

Es muy importante tratar el estrés en todas sus manifestaciones, sea con ansiolíticos y antidepresivos o con terapias cognitivas de comportamientos, es uno de los tratamientos disponibles para tratar el estrés y en especial el postraumático que desarrollaremos a continuación.

Este tratamiento incluye varias técnicas como la reestructuración cognitiva, la terapia de exposición y la terapia de insensibilización.

### **V.3.4 Trastorno por Estrés Postraumático**

“La introducción, en 1980, del Trastorno por Estrés Postraumático dentro de las clasificaciones nosológicas en psiquiatría, señala el comienzo de las investigaciones contemporáneas acerca de la respuesta posible de las víctimas ante sucesos gravemente traumáticos”<sup>50</sup>

El estrés postraumático es un trastorno psicológico que se desencadena como resultado de una situación o acontecimiento determinados, los cuales deben tener una naturaleza extraordinariamente peligrosa, amenazadora o catastrófica, susceptible de provocar un malestar permanente en prácticamente cualquier individuo.<sup>51</sup>

El acontecimiento traumático en este tipo de trastorno excede el rango habitual de las experiencias humanas e impacta en la totalidad del sujeto, en su funcionamiento emocional, fisiológico, psicológico y conductual, sin importar edad, sexo y salud que estos posean y en el caso específico de los niños tiende a interferir en el desarrollo de todas las áreas de la personalidad, dada su especial adaptación y vulnerabilidad a los eventos externos.

Su aparición en el individuo expuesto a una situación estresante surge después del mes y puede persistir durante años; su estado más frecuente puede observarse entre los seis a dieciocho meses posteriores a la exposición traumática.

---

<sup>50</sup> Cía A. 2001. Trastorno por Estrés Postraumático. Buenos Aires. Imaginador. Pág.101.

<sup>51</sup> Op. Cit. Morris C. pág. 518.

Es un trastorno común en el cual una persona después de sufrir un acontecimiento traumático experimenta un estado de ansiedad que la deja incapacitada y puede ocasionar otros problemas como depresión y alcoholismo. El malestar interviene en su vida personal, familiar y laboral, decreciendo su estado anímico y provocando recuerdos del hecho padecido y ocasionando sentimientos de culpa, ira, miedo que impiden que la persona pueda desenvolverse normalmente en su vida cotidiana.

El estrés postraumático surge luego del estrés agudo y de la exposición persistente de síntomas propios del estrés por más de un mes (APA, 1994; Cardeña, 1995) de haber sufrido la experiencia traumática, algunas personas pueden mejorarse en seis meses con la ayuda de medicamentos y terapia.

La característica esencial del trastorno por estrés postraumático es la aparición de síntomas particulares que sigue a la exposición a un acontecimiento estresante y extremadamente traumático, donde el individuo se ve envuelto en hechos que representan un peligro real para su vida o cualquier otra amenaza para su integridad física: el individuo es testimonio de un acontecimiento donde se producen muertes, heridos, o existe una amenaza para la vida de otras personas; o bien el individuo conoce a través de un familiar o cualquier otra persona cercana acontecimientos que implican muertes inesperadas o violentas, daño serio o peligro de muerte o heridas graves. La respuesta del sujeto a este acontecimiento incluye temor, desesperanza y horror intenso a través de la reviviscencias de recuerdos desagradables e invasores, de imágenes y escenas del acontecimiento traumático a través de sueños o pesadillas repetidas, ilusiones o alucinaciones.

Entre los acontecimientos que pueden originar este trastorno se incluyen las violaciones o agresiones sexuales, asaltos a mano armada, secuestros, torturas, desastres naturales y accidentes de tránsito. Así mismo

se incluyen la observación de accidentes graves o muerte no naturales de otras personas a causa de siniestros viales, agresiones violentas, actos de terrorismo, etcétera; o sea todo acto peligroso que haya impactado en la víctima con pensamientos como por ejemplo pensar que lo iban a matar o resultar herido gravemente, es decir acontecimientos negativos y representativos que pueden ser vividos en forma personal o experimentados por familiares o amigos de la persona que padece luego este trastorno.

Los estímulos relacionados al evento traumático, terminan siendo evitados, la persona suele hacer esfuerzos deliberados para evadir los pensamientos y sentimientos sobre el suceso, con el fin de escapar de situaciones o personas que le hagan recordar aquél hecho.

En las acciones de evitación aparece a veces la amnesia total de un aspecto importante del acontecimiento. Sucede en casos la disminución de la reactividad al mundo externo, denominada “embotamiento psíquico” o “anestesia emocional”. También el sujeto puede manifestar disminución del interés o participación en actividades que antes realizaba con gusto, surge una enajenación de los demás o retraimiento social, disminuye también la capacidad para sentir o expresar emociones, en especial a lo referente a la intimidad y sexualidad y agregarse otros síntomas como hiperalerta, dificultad para conciliar o mantener el sueño, rabia o irritabilidad y también trastornos de concentración.<sup>52</sup>

La víctima puede tener la sensación de que su vida no tiene futuro, es decir de no creer en la esperanza de realizar una vida normal.

Cabe mencionar también la dificultad para conciliar el sueño, debido generalmente a pesadillas recurrentes que le hacen revivir el trauma, sobresaltos, irritabilidad, agresividad, impulsividad o ataques de ira, dificultad

---

<sup>52</sup> Cía A. 2000. Trastornos por ansiedad. Buenos Aires. Sigma. pág. 236.

para concentrarse en tareas habituales, nerviosismo, dificultades para volver a confiar en las personas y en los lugares, estados de alertas continuos, siempre está a la defensiva y pendiente a que algo puede llegar a suceder en contra de su persona, familiares o los bienes que posee, suele sentirse agobiada y angustiada cuando algo sorpresivo sucedió sin poder controlarlo.

Suelen presentarse con frecuencia como lo mencionamos anteriormente alucinaciones auditivas, sonoras, olfativas acompañado de sentimientos e ideación paranoide, muy similar a un flashback o escenas retrospectivas, perdiendo contacto con la realidad y creyendo que el hecho traumático está sucediendo otra vez, además puede padecer de molestias somáticas como gastritis, cefaleas, mareos, náuseas, problemas del sistema inmunológico, etcétera.

El estrés postraumático puede sufrirlo cualquier persona que haya padecido el acontecimiento traumático y también otras personas emocionalmente representativas de la víctima o bien si ha sido testigo del hecho traumático de un desconocido, sin embargo no se desarrolla en todas las personas que pasan por un acontecimiento traumático y depende mucho de la percepción que pueda llegar a tener la víctima sobre este cambio ambiental.

Con frecuencia el estrés postraumático puede ocasionar depresión y abuso de sustancias químicas y otros trastornos de ansiedad, cuando viene acompañado de depresión, la víctima puede experimentar pensamientos suicidas, por tal razón es fundamental e imperante tratar a la víctima con técnicas como la reestructuración cognitiva, la terapia de exposición y la terapia de insensibilización. Siempre y en presencia de varios trastornos, se debe realizar el tratamiento en conjunto y nunca por separado, hasta lograr la superación en niveles de disminución de estrés postraumático.

Es importante señalar que las víctimas con este trastorno suelen sufrir también de síntomas disociativos como desapego emocional, amnesia o despersonalización.

El estrés postraumático no tratado se convierte en un trastorno crónico con síntomas que se presentan repetidamente en un periodo largo.

### **V.3.4.1 Trastorno de Personalidad Postraumático**

Este tipo de trastorno nos hace referencia a la instauración de manera crónica del Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT); su aparición es varios años y hasta décadas después de haber ocurrido un trauma no resuelto, en adultos con historias traumáticas cuando niños como abuso sexual o físico. Entre las consecuencias de este trastorno encontramos disfunciones severas como relaciones interpersonales turbulentas o personalidad límite, identidad personal o laboral inestable, una pobre salud física y adicciones como alcoholismo y a otras sustancias.

La víctima de este trastorno puede recurrir a un tratamiento psicoterapéutico grupal a largo plazo y con la ayuda de medicamentos antidepresivos tricíclicos, no es recomendable las benzodiazepinas por su potencialidad de abuso y tolerancia, en cambio los desestabilizadores de estados de ánimos son útiles para acompañarlos con las terapias.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Ibídem, Cía A. Trastorno por ansiedad, pág. 100

### V.3.5 Estrés Crónico

El estrés crónico es un tipo de trastorno psicológico que se desencadena por la exposición persistente del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aún años.

Corresponde a la exposición a agresiones violentas o con más frecuencias moderadas, pero de una forma mucho más reiterada y cercanas entre sí, exigiendo constantemente a adaptaciones frecuentes que llevan a la persona a un desgaste gradual del organismo.<sup>54</sup>

En cuanto a las características dañosas para la salud de la víctima expuesta a este tipo de trastorno, podemos decir que se genera como resultado de la sumatoria de eventos traumáticos en mayor o menor grado, que suceden a diario en la vida de la persona afectada. Se observan así enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad.

El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias consecuencias de carácter psicológico y en ocasiones la falla en el funcionamiento de órganos blancos vitales.

Algunas alteraciones más frecuentes son la dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes, frustraciones, insomnios, colitis nerviosa, migrañas, depresión, agresividad, disfunción familiar, neurosis de angustia, trastornos sexuales, disfunción laboral, hipertensión arterial, infarto al Miocardio, adicciones, Trombosis Cerebral, hasta conductas antisociales.

---

<sup>54</sup> Ibídem, Cía A. Trastorno por ansiedad, pág. 105.

Es difícil determinar el curso de este trastorno ya que los síntomas comienzan luego de la exposición prolongada, pueden ser meses o aún años, al agente estresor. Asimismo depende también de las características personales de cada individuo, como son nivel socioeconómico y cultural, relaciones familiares, amistades, actividad física, esparcimiento, alimentación.

Una personas con estrés crónico y con las defensas inmunológicas bajas puede enfermarse reiteradamente y esto se debe a que este tipo de estrés dura más tiempo que los demás tipos, ocasionando que el cuerpo no pueda descansar, relajarse y aumentar las defensas inmunológicas, es por eso que afecta la salud de las personas.

Ahora bien una vez inmersos en los signos y síntomas que puede experimentar una persona estresada, deviene otro trastorno psicológico en el cual la víctima de un delito puede experimentar de acuerdo a su gravedad de salud mental: La Depresión.

## **V.4 Agravamiento psíquico de la víctima: La Depresión**

La depresión es un trastorno del estado de ánimo que se caracteriza por sentimientos agobiantes de tristeza, falta de interés en las actividades y, quizás, por excesivo sentimiento de culpa o de minusvalía personal.<sup>55</sup>

Las víctimas de delitos que han padecido un acontecimiento traumático y han transitado los padecimientos de ansiedad manifestada en estrés agudo primero, agravada la situación circularon por estrés postraumático y crónico donde la persistencia de desaliento, angustia y

---

<sup>55</sup> Op. Cit. Morris, C. Psicología. Pág. 510.



carencia de apoyos afectivos y profesional mediante el tratamiento adecuado toman lugar en la víctima deviene irrefrenablemente la depresión.

Para Freud la depresión (melancolía) se caracteriza psíquicamente por un estado de ánimo profundamente doloroso, una interrupción del interés por el mundo exterior, la pérdida de la capacidad afectiva, la inhibición de todas las funciones y la disminución del amor propio.<sup>56</sup> Esta definición es una entre el extenso abanico de constructos.

La depresión posee sus fuentes en la tristeza, Marquez (1990), este autor afirma que la depresión es la falta o el déficit de energía psíquica, con el cual estoy muy de acuerdo ya que poseo fuertes creencias que este concepto involucra la explicación a muchos síntomas y no sólo a pocos en el que transita una persona agobiada por la cantidad de consecuencias producidas por el delito en donde indudablemente el estado depresivo toma lugar en la persona vulnerada.

La energía psíquica a la que hacemos referencia no es otra que la fuerza que vivifica y anima a una persona a encontrarse encaminada al desarrollo personal, familiar, económico, laboral, etcétera, y que procede especialmente de las relaciones que la persona posee mediante actos satisfactorios proveniente del mismo ambiente que la rodea.

Producir energía psíquica es sinónimo de sincronización con el mundo circundante; de esta manera el secreto de sentirse feliz no es otro que mantener el equilibrio y sincronizarse con la naturaleza y con todo lo que nos

---

<sup>56</sup> Videre. Obra de K. Abraham, especialmente sobre la exploración y el tratamiento psicoanalítico de la psicosis maníaco-depresiva. Psicoanálisis Clínico. Ed. Paidós, Buenos Aires, 1959. Asimismo son iniciales los trabajos de Freud en el año 1917 ya mencionados; de Radó en 1927: El problema de la melancolía; H. Deutsch en 1930: Depresiones.

rodea y esto no incluye solamente a personas o animales sino a lugares, objetos, momentos y situaciones.

Ante ello y haciendo alusión a que el delito quiebra y fractura la vida de una persona, entre un antes y un después del hecho traumático, por supuesto que ante la intromisión en la libertad y dominio de la persona esta energía psíquica es interrumpida por el acontecimiento y de no restablecerla con tratamientos y medicación, la persona vulnerada se verá afectada por este estado anímico que se tornara desfavorable si persiste en la vida de la víctima.

Otras definiciones como la brindada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) describe a la depresión como una psicosis afectiva en la que el ánimo se muestra marcadamente deprimido por la tristeza e infelicidad, con algún grado de ansiedad. Otra es la propuesta por el DSM III (Diagnostic and Statical Manual of mental Disorders), describiendo a la depresión como humor disfórico diciendo así: "Pérdida del interés o insatisfacción en todas o casi todas las actividades o pasatiempos usuales. Se expresa por síntomas tales como: deprimido, triste, desesperanzado, irritable, preocupado, etcétera.

Estas definiciones abarcan y nos mencionan hasta el momento síntomas que más adelante se ampliarán para un mejor acercamiento en el entendimiento del padecimiento de las víctimas de delitos y de violencia familiar como consecuencia traumática padecida, pero se podría decir en general que estas son las más importantes para unificar un concepto.

La depresión suele iniciarse con una situación de pérdida real que afecta al individuo, como la separación, muerte y abandono, puede ser o no producida por el delito. Esta pérdida (por ejemplo, fallecimiento de un

familiar producto de un disparo de arma de fuego por delincuentes en un asalto) significa una etapa de duelo, de tristeza, entre otros sentimientos que más tarde el agravamiento de este estado y según la resiliencia que posee la víctima puede ocasionar la depresión por la imposibilidad de superar la tristeza y el trauma perturbador.

Sin embargo toda la personalidad del individuo permanece organizada, puede distinguir entre las experiencias reales concretas de la vida y su mundo interior. Es decir, tiene consciencia de su depresión. Las asociaciones mentales son normales y lógicas, aunque predomina un pensamiento lento y de auto-referencia; es incapaz de controlar su estrés emocional, su angustia y, en consecuencia, su depresión<sup>57</sup>

#### **V.4.1 Sintomatología de la depresión**

La depresión puede ser una respuesta apropiada a los acontecimientos extremadamente tristes, como una pérdida o un dolor importante. El sentirse mal en reacción a acontecimientos penosos es estar en contacto con la realidad, por lo tanto la depresión viene a representar en la persona que se encuentra demasiado estresado o agobiado por problemas de toda índole, como una forma que adopta el cuerpo con el fin de hibernar psíquicamente, desacelerar, evitar el peligro de los depredadores (llámese depredadores a título pedagógico, escapando al lenguaje técnico para

---

<sup>57</sup> Entre los síntomas psíquicos y físicos que se manifiestan en todo cuadro depresivo, se han señalado principalmente: tristeza, apatía, disminución en mayor o en menor grado de la autoestima, sensación de empobrecimiento o vaciamiento, desesperanza, escepticismo, autorreproche, fatiga, debilidad, anorexia, insomnio citado en Marchiori, Hilda, "Criminología" Córdoba, Editorial Marcos Lerner, 1999.-

obtener una mayor comprensión) es muy similar al pedir ayuda pero de una forma totalmente distinta a la convencional.<sup>58</sup>

La depresión se clasifica como trastorno del estado de ánimo sólo cuando es severa, prolongada y cuando excede la reacción ordinaria ante un acontecimiento estresante (APA, 1994)<sup>59</sup>

La depresión es un estado en el que la persona se siente abrumada por la tristeza, pierde interés en las actividades y muestra otros síntomas como un sentido exagerado de culpa o de minusvalía. Es incapaz de experimentar el placer de las actividades que antes disfrutaba. Se siente cansado y apático, a veces hasta el extremo de no lograr tomar las decisiones ordinarias más sencillas. Siente haber fracasado de manera rotunda en la vida y tiende a culparse por sus problemas.

La depresión, está estrechamente vinculada al concepto de duelo, que etimológicamente significa dolor, sufrimiento.

Comprendamos que la mayoría de las personas se sienten tristes periódicamente, pero la depresión es mucho más intensa que la simple tristeza. Los que sufren depresión clínica pierden interés en las cosas que normalmente les procuraba placer. Se sienten abrumados por la tristeza, la pérdida y la culpa excesiva.

La depresión suele ser confundida por otras enfermedades y en algunos momentos, es difícil de reconocerla tanto por la persona como por el médico que lo asiste en primera instancia.

---

<sup>58</sup> Myers D. 2000. Psicología. Madrid. Panamericana.

<sup>59</sup> Op. Cit. Morris C. Psicología. pág 510.

Si bien este padecimiento ha crecido como la humanidad misma, se posee un aunado interés en pro de su estudio, existen dos acepciones las cuales en 1981 fueron adoptadas por la Asociación Psiquiátrica Americana: Trastorno Distímico y Trastorno Afectivo Mayor.

## **V.5 Sentimientos de culpabilidad**

Posiblemente unos de los sentimientos más comunes en las víctimas de delitos contra la propiedad es el sentimiento de culpabilidad. Las personas que han pasado por un suceso traumático o han sido vulneradas en su seguridad y alejada de lo querido y ocasionándole una pérdida de cualquier índole, se culpan constantemente así mismo con dichos como: por qué no asegure mi domicilio, por qué no tomé las precauciones para evitar el delito, por qué expuse de esta manera a mi familia a un lugar tan inseguro, etcétera. Estas reflexiones son algunas de las tantas que una víctima puede crear y culparse por hechos delictivos de otros, generalmente en primera instancia culpan al delincuente pero luego, se culpan a si mismos o a otra persona generando un estado de malestar personal y familiar a la vez.

Las víctimas de un ataque criminal pasan por estos sentimientos al ser vulnerados en su seguridad y ante una pérdida humana y material. Es un sentimiento de haber hecho o estar haciendo las cosas mal, que permanece en forma continua en el pensamiento de la persona. Pensamiento que se torna casi intolerable donde la culpa ocupa todo espacio, deseo o actitud vivenciada.

También los sentimientos de culpabilidad influyen en la toma de decisiones muchas veces apresuradas y sin evaluación, ocasionando mayor

daño que el hecho criminal en sí, como por ejemplo agobiar a un integrante familiar con reiteradas repeticiones de culpabilidad del hecho criminal o actuar agresivamente e impulsivamente denotando gran desinterés en luchar por el progreso familiar o personal o bien por solucionar y reparar el daño provocado por los delincuentes, dejando librado a la suerte la situación y sin intenciones de reparar el mismo. Generalmente estos pensamientos no suelen durar mucho tiempo, en ocasiones puede llegar a 2 ó 3 días volviendo a la normalidad optimista y progresista que cada persona posee.

## **V.6 Síntesis sobre el capítulo**

El incremento notorio de sucesos traumáticos de tipo criminal en las ciudades de Argentina en los últimos años, ha llevado a la población víctima a sufrir consecuencias de tipos psicológicas, sociales, económicas, culturales, etcétera, lamentablemente muchas de estas víctimas no han podido superar el trauma y terminaron suicidándose por encontrarse inmerso en un Trastorno de Ansiedad y Depresión del que no pudieron escapar.

La situación penosa del trauma y bien lo dijo Freud (1886-1899) refiriéndose al trauma: es aquello que el sujeto no puede elaborar e integrarse a su historia. De esta manera, se concebiría a una persona en permanente conflicto consigo mismo y experimentando un considerable aumento de excitación dentro del sistema nervioso, incapaz de tramitar, suficientemente, mediante reacción motriz. El delito provoca este estado traumático y regresarlo a él, es el objetivo de cualquier intervención victimológica. Cada consecuencia que tarde, retrase o dilate su tratamiento, el agravamiento se hará presente y las consecuencias continuaran creciendo hasta el fatal suceso de la víctima, sería el caso de que nada pudiera detener el proceso traumático.

## **CAPÍTULO VI**

# **PROCESOS DE VICTIMIZACIÓN**

## VI.1 Victimización

La victimización es el proceso de exposición de una persona o grupo de personas a un evento traumático, a la disyunción, marginalidad y vulnerabilidad de la víctima, conjugando factores etiológicos y las diversas consecuencias provocadas por este, indicándonos como resultado, el posicionamiento dañoso real en el que se encuentra la víctima.

Entendemos por evento traumático el delito, un accidente vial, aéreo, ferroviario, marítimo, etcétera, la guerra, catástrofes naturales, actos terroristas, situaciones de la vida cotidiana, que causen o provoquen una pérdida significativa para la vida de la persona afectada, además de perturbaciones psicológicas y fisiológicas.

Comprendemos por factores etiológicos, los factores de riesgo de tipo individual, social y/o ambiental que pueden facilitar e incrementar la probabilidad de desarrollar desórdenes emocionales o conductuales como consecuencia del hecho traumático.

Las consecuencias representan el daño o perjuicio causado por el delito en las áreas psicofísicas, socioeconómicas y culturales de la víctima y cuyo proceso de victimización se encuentra íntimamente relacionado con la tipología victimológica de diferentes autores de la materia.

El proceso de victimización consta de tres etapas: victimización primaria, que sucintamente es el daño y perjuicio ocasionado por el victimario hacia la víctima antes y durante el hecho criminal causando un trauma tal que provoca trastornos de ansiedad y múltiples consecuencias a nivel cultural, social, económico, familiar, personal, moral, emocional, etcétera. La victimización secundaria escuetamente es el perjuicio ocasionado por los



organismos de control formal como la policía y el poder judicial, destinados por ley a proteger los derechos de las personas, dicho perjuicio se traduce en falta de profesionalismo, incompetencia en los trámites procesales e inoperancia en los procedimientos policiales y judiciales con el agregado de carencia deontológica que les incumbe. En cuanto a la victimización terciaria es el padecer de la víctima de parte del entorno informal causando de esta manera una estigmatización y etiquetamiento en la víctima a nivel social y por último la victimización cuaternaria, observación del tesista sobre un vacío victimizador no reglado hasta la actualidad por la victimología y resuelto en esta investigación, referido a la etapa de victimización donde una persona al padecer algún estado de victimización, es nuevamente victimizada por otro hecho traumático de victimización primaria surgido en el periodo del primer hecho victimizador.

La victimización es entonces una cadena de experiencias traumáticas donde el primer eslabón del dolor es construido por el victimario que a través de la violencia, la intromisión, la humillación, el descaro de los actos delictivos infundidos con total impunidad que a su vez van generando pesadumbre, padecimiento, angustia, tristeza, ansiedades, abatimiento en sus víctimas y en las personas que se encuentran cercana a ellas. Es cierto que existen situaciones donde el dolor solo es sufrido por la víctima, quedando totalmente excluidas las relaciones informales, pero de no ser así se agrega un nuevo eslabón del dolor y lo llamo de esta manera porque cada situación, cada actor, cada consecuencia del delito, engendra un entramado de sufrimiento tan fuerte que esclaviza a la víctima y la imposibilita a librarse y continuar una nueva y progresiva vida.

Resulta inverosímil pensar que una persona se encuentre cautiva en un Estado donde reina la democracia, la libertad y el Estado de Derecho, sin embargo resulta verosímil que el estado en general en que se encuentra una persona afectada por el delito marca un comienzo y continuidad del proceso de victimización.

## VI.2 Victimización Primaria

La victimización primaria es el daño que ocasiona directamente el crimen en la víctima y las consecuencias perjudiciales en la salud psicofísica, en las relaciones sociales ya sea familiares, actividades laborales, profesionales, académicas, amistades, etcétera, en la situación cultural, económica y financiera de la víctima.

La esencia del objeto de la victimización primaria, se encuentra en comprender las razones por el cual se produjo el delito, pero desde la perspectiva victimológica y no tanto de las teorías criminológicas que estudian básicamente la conducta criminal.

La victimización primaria es básicamente la conducta que llevó a cabo la víctima al momento del hecho traumático, o sea el grado de participación, sea directa o indirecta, culpable, negligente o imprudente, ante circunstancias que el delincuente colocó frente a la víctima.

La víctima puede ser tan culpable como el criminal en el hecho delictivo, de esta forma nació la victimología en manos de su padre Benjamín Mendelsohn y claro está que tiene mucha relación con la victimización primaria, sabemos que el delito es dañoso y que manifiesta consecuencias múltiples en la vida de la víctima, pero estas consecuencias y la victimización primaria pudieron ser evitadas por la misma víctima y que por circunstancias ajenas o no a ellas no pudo disuadir, prevenir o evadir el crimen.

De esta manera la victimización primaria posee íntima relación con las tipologías de diferentes estudiosos de la materia como por ejemplo el mismo Benjamín Mendelsohn, Hans Von Hentig, Elías Neuman, Jiménez de

Asúa, que en instancia inicial explican el rol de la víctima en el crimen; así se forjaron múltiples ideas que fueron formando las tipologías victimológicas.

Las tipologías victimológicas son clasificaciones desarrolladas por diversos autores para estudiar el rol de la víctima en el hecho conflictivo o traumático donde resultó víctima del crimen que a su vez no deben ser entendidas como categorías estancadas, inamovibles y aplicadas de forma mecánica, ya que cada hecho debe ser analizado en forma individual y de acuerdo a las particulares características del mismo.

El conocimiento brindado por las tipologías nos permite agrupar aquellas características más significativas de las personas devenidas en víctimas y que sufrieron la victimización primaria.

Numerosas tipologías, surgieron centrando la atención en el comportamiento de la víctima antes y durante el crimen, en base a ello estimo que dicho interés, posee relación directa con el objeto de estudio de la victimización primaria, justificando tal conexión en base a la interacción que existe entre víctima y victimario y las circunstancias del hecho traumático, por supuesto en este caso observando la problemática desde una perspectiva victimológica y no tanto desde la perspectiva del comportamiento del criminal.

La diferencia de los grados de victimización corresponde en primera instancia al comportamiento de la víctima y por último a la cuantía del daño producido por el crimen. De esta manera se entiende que en la victimización primaria se observa el comportamiento de la víctima, los efectos dañosos o consecuencias del delito y las soluciones posibles a este daño, o sea se observa el hecho traumático desde la perspectiva anterior y durante el evento; en cambio la victimización secundaria se observa las consecuencias producidas por las instituciones a las que acude la víctima para dar conocimiento de la vulneración de sus derechos y del estado de derecho en el que se encuentran sujeto todos los habitantes que habitan el suelo argentino,

por lo tanto esta victimización corresponde en la ubicación del tiempo, luego de producido el hecho traumático y por último la victimización terciaria que explica las conductas exteriorizadas de la víctima en el ámbito social y posterior a la victimización secundaria y terciaria, en donde no es necesario haber pasado por el trauma producido por la victimización secundaria.

### **VI.3 Victimización Secundaria**

La victimización secundaria tiene que ver con la relación y la experiencia personal que posee la víctima ante los servicios públicos como la seguridad y la justicia, circunscripto respectivamente en el sistema policial y judicial. En esta etapa de victimización, la víctima transita por nuevas consecuencias aportadas por el delito, en este caso no provienen del hecho traumático pero se suman a través del perjuicio ocasionado ya sea por la policía o por el poder judicial.

El daño causado por la victimización secundaria posee connotaciones inesperadas para la víctima traducidas en una extensa lista de experiencias que la colocan en un juego de contraposiciones sobre lo que realmente debería ser.

Entre ellas podemos encontrar la falta de reconocimiento de sus derechos; la carencia comprensiva y el mal trato por parte del personal policial o por personal administrativo del poder judicial; la falta de iniciativas y diligencia que demuestra el sistema judicial y policial para investigar el hecho criminal que la afectó; la pérdida de tiempo y las largas esperas para ser atendida en las dependencias de la policía judicial y las Oficinas Fiscales; el pesimismo de lograr el esclarecimiento del hecho, manifestado o gestualizado por el personal al momento de la denuncia; las problemáticas existentes en la ergonomía que presentan las unidades de policía judicial; la carencia de un

espacio en las dependencias de la policía judicial o las oficinas fiscales, destinado a la espera y atención de la víctima, resguardando la privacidad y preservando la intimidad de la misma; la falta de capacitación del personal policial y judicial en aspectos victimológicos que deriva en consecuencias perjudiciales de tipo psicológicas; dilatación de la agilidad ante la atención de la víctima al momento de recepcionar la denuncia y manifestaciones fuera de lugar que ocasionan gran perjuicio a la psiquis de la víctima; superposición de exámenes médicos; excesiva cantidad de entrevistas en el plano policial y judicial y por diferentes empleados indagando las circunstancias del hecho y realizando preguntas capciosas, colocando a la víctima en principal objeto de investigación verosímil del hecho criminal en forma reiterada; humillación y amenazas soportada por la víctima al encontrarse con familiares del victimario en sede judicial; excesiva cantidad de tramitaciones o pasos procesales, incertidumbre causada en la víctima a la hora de informar por el estado de la causa o expediente judicial causando de esta manera incertidumbre y ansiedad, etcétera.

Aunque parezca extensa la lista de perjuicios vivenciados por la víctima y ocasionado por las instituciones públicas, es sólo la representación de algunas situaciones que la víctima soporta de mano de las instituciones que deberían ayudarla y asistirle ante el evento traumático padecido.

La victimización secundaria a veces es mucho más perjudicial en relación con el daño ocasionado por la victimización primaria, debido a que es el propio sistema instaurado por el Estado para proteger y servir a la comunidad que causa mayor perjuicio que el criminal.

La reflexión que hasta el momento podemos notar es que toda esta situación de falta de consideración y humanidad a las víctimas de delitos a diario se repite en cada una de las dependencias policiales, judiciales, hospitales, etcétera, a esta altura nos preguntamos, ¿cuáles son los factores que ocasionan este fenómeno? y ¿Qué percepción se ha llevado la víctima de

la policía encargada de hacer cumplir los derechos de las personas y las leyes?

Por supuesto no es otro que falta de profesionalismo, falta de empatía, inoperancia y todo calificativo negativo hacia la “Institución”.

Ahora bien, nos preguntamos ¿la victimización secundaria ocasionada por la policía y por el sistema judicial es realmente el recurso humano el culpable de sumar consecuencias traumáticas en la víctima?

Ante esta respuesta, en el caso policial, qué puede percibir el Policía ante el ambiente en el cual desenvuelve su labor, siendo el Estado responsable en respetar las leyes en su totalidad.

Y esta respuesta no es otro que una falta a la consideración de la persona e inviolabilidad a las leyes laborales. Los espacios laborales de un policía van más allá del detrimento y menoscabo a una de las profesiones tan necesarias en la vida social.

Comprendamos, ¿quién resultó ser la víctima? ¿la persona que sufrió de un delito o el policía? Una respuesta acertada sería, ambos son víctimas del “sistema”.

Analicemos el por qué del problema. El policía que se encuentra en una comisaría tiene que experimentar diariamente que su trabajo no es realizado correctamente debido al espacio que ocupa y la falta de medios.

Las condiciones en las que se desenvuelve son inseguras y nada productivas, dado que son ambientes calurosos, sin ventilación apropiada y sin iluminación natural o artificial óptima, los colores en paredes y material oficinista utilizados en una comisaría generalmente son grises u oscuros, “sin vida alguna”, los asientos son sillas de un comedor e incómodas para utilizarlas por varias horas, los computadores con teclados sumamente antiguos y hasta poseen teclas inhabilitadas por su rotura a consecuencia del excesivo funcionamiento, las impresoras sin tinta, lo que provoca que las impresiones sean ilegibles, sumado a esto una cantidad excesiva de móviles policiales con desperfectos de todo tipo y hasta carentes de implementos de seguridad; ni siquiera los instrumentos para comunicarse logran su objetivo y el punto extremo de teléfonos restringidos, son algunas situaciones por el cual un policía de comisaría vivencia su labor a diario y el servicio a la comunidad.

La carga horaria de la labor policial es otro de los factores que se suma a la larga lista de factores que delimitan el por qué un policía es ineficiente y el por qué ocasiona un perjuicio descifrado por la victimología como victimización secundaria, estos deben sufrir de una excesiva carga horaria, soportando labores continuas de 24 horas de trabajo sin agregar que muchas veces es superada esta cifra por operativos o servicios extraordinarios<sup>60</sup>.

El policía debe lidiar con un sistema que poco tiene en cuenta el esfuerzo sea académico, profesional o laboral para solucionar en tiempo las necesidades económicas que por derecho deberían ser resueltas sin contratiempos burocráticos de excesiva complejidad en la administración.

---

<sup>60</sup> Entiéndase por servicio extraordinario a todo aquella función de seguridad privada realizada fuera del horario laboral establecido por la dirección de una dependencia policial, que puede abarcar periodos de 4, y 8 horas continuas, ley 7020.

Hasta el momento hemos notado diferentes necesidades básicas que por supuesto no son todas, en la cual se observa muy evidentemente la desatención de la institución para con sus empleados, los policías y como consecuencia no vengativa hacia la institución o el gobierno que incide directamente en la atención a las víctimas.

Por supuesto es necesario en la investigación aclarar que el Ministerio de Seguridad se ha esforzado con múltiples programas de seguridad para paliar la inseguridad en nuestra provincia, enfrentando tanto la criminalidad como diversos factores sociales que de alguna manera facilitan el crecimiento criminal.

Todos estos factores a la hora de evaluar las razones del origen de la victimización secundaria aportan un infaltable conocimiento del por qué el policía actúa contrariamente a lo que el Estado le ha encomendado, claro está que el funcionario policial intenta realizar su labor en forma eficiente y eficaz pero las circunstancias ambientales lo superan.

La gran cantidad de atención a víctimas y el escaso personal policial en una comisaría obligan al policía a minimizar el interrogatorio, en pos de atender diligentemente a la víctima para luego continuar con la siguiente víctima o el tratamiento de los pasos que deben llevar las causas judiciales para elevación al tribunal, de esta manera la información solicitada y brindada por la víctima es escasa lo que perjudica considerablemente en la persecución del crimen y posterior esclarecimiento del hecho.

Al igual que la víctima sufre estrés el policía de igual manera lo padece, y una persona con estrés no es dueño de su tranquilidad u organización, el estado ansioso delimita las funciones de la persona.



En el caso judicial, el número de expedientes de hechos delictivos es excesivamente cuantioso, lo que dilata la atención diligente traducida en una de las tantas razones del porque es lenta la justicia.

Si bien en el caso judicial se respeta la ergonomía laboral oficinista, el perjuicio a las víctimas es ocasionado, cuando se carece de coordinación y separación ante una citación judicial, de víctima y victimario. El caso con mayor representación de victimización secundaria por el sistema judicial suele darse a la hora de realizar el juicio. En él, se juntan las víctimas y los familiares del victimario en el mismo pasillo de espera del tribunal. La víctima debe soportar de esta manera la falta de seguridad y contención a la víctima para evitar estos encuentros dañosos para la psiquis y que son causa también de victimización secundaria.

El apoyo, la contención, el acompañamiento y la asistencia debe trasladarse a estos pasos judiciales para evitar que prolifere y se agrave las consecuencias de victimización secundaria.

De la misma forma se hace alusión a la excesiva espera para atender a la víctima ya sea ante una citación judicial o un debate, ocasionando en la víctima sentimientos de estar perdiendo el tiempo y el dinero, como también la total falta de consideración y respeto al padecimiento sufrido por el hecho traumático ocasionado por el delito.

Ante lo visto y para minimizar los efectos perjudiciales que ocasiona la victimización secundaria, se debería solucionar en primer lugar los aspectos capacitacionales del personal que tiene por objeto la atención de las víctimas, permitiéndoles el conocimiento referente a escucha activa, resolución de conflictos y mediación, con esta formación dicho personal

puede tratar y comprender mucho mejor a la víctima sin causar perjuicio por sus dichos u ocasionar incertidumbre, cólera o cualquier sentimiento negativo en contra de la institución.

El efecto tranquilizador, comprensivo, informativo, son una de las tantas herramientas que minimizan los efectos perniciosos de la victimización secundaria.

## **VI.4 Victimización Terciaria**

La victimización terciaria es una conjugación de factores etiológicos, donde la consecuencia es traducida en el campo social de la víctima, la estigmatización es una de estas causas y a la vez efecto de este tipo de victimización, aquí la víctima sobrelleva el sufrimiento que la sociedad instaure en ella.

En esta etapa del proceso de victimización, la víctima se considera así misma culpable por su forma de actuar antes, durante y después del delito y a la vez solitaria en su padecimiento, sin posibilidad alguna de ayuda y comprensión de parte de sus allegados para superar el trauma. La yuxtaposición de la victimización primaria y la secundaria, derivan inexcusablemente en la victimización terciaria que impacta con mayor daño y sufrimiento en la vida de la víctima luego del delito.

Así, sin ningún tipo de salida y habiendo traspasado fuertes momentos traumáticos, su único aliciente es tratar de comenzar una nueva etapa en su vida, modificando sus hábitos y reflexionando sus acciones antes

de iniciarlas, pero desde una manera inusual, la lucha correspondería en abordarla y culminarla por su propio esfuerzo y con la asistencia de un entorno que excluye al informal.

La conexión de daño, sufrimiento y vulnerabilidad presentes en la victimización primaria, luego en la secundaria y finalmente en la terciaria, no encuentran solución al padecimiento de incomprensión y contención por parte de las personas que ocupan su entorno.

El perjuicio victimizante es sempiterno y es traducida con mayor fuerza en la etapa de victimización terciaria, cuya cual se fundamente por abarcar el ámbito de las relaciones informales de la víctima, de esta forma los amigos, vecinos, compañeros de trabajo, compañeros académicos, familiares cercanos, conocidos y compañeros de la intimidad o cualquier otra relación de tipo informal que vivencia la víctima, actúan ante la situación traumática de esta con total desinterés, indiferencia, frialdad, apatía y desamor, causando de esta manera un gran perjuicio que ejerce como valor agregado las demás etapas victimizantes, lo que resulta prescindible la victimización secundaria, el daño por si, causado por la victimización primaria es suficiente e insoportable si adicionamos las consecuencias de la victimización terciaria.

Una persona victimizada y expuesta a la etapa de victimización primaria y secundaria, o en ausencia de esta última, sin un correcto y oportuno apoyo moral, emocional y social que incluya la comprensión, empatía, consideración y un buen juicio crítico del momento victimizante por el cual recorre la víctima, estaría cayendo indefectiblemente en la victimización terciaria, la que sin tesón quebraría cualquier pundonor de la víctima y la restringiría al autoconfinamiento.

La victimización terciaria instaurada y percibida por la víctima, resulta un agravio que incluye estigma y etiquetamiento, cohibiendo socialmente a la víctima en su desarrollo continuo en su vida social.

Es incomprensible que una persona que ha padecido la violencia, la ruptura de la dignidad, tenga que luchar por un espacio o reconocimiento social de lo que realmente ha y está experimentando en su persona.

La víctima del delito no es tomada como tal en casi ningún ámbito social, de esta forma en los hospitales la víctima es llamada paciente, los abogados la llaman clientes, las aseguradoras las llaman asegurados, las personas cercanas a la víctima la miran desde lejos como si el trauma que padece se contagiara y por último la Policía es el único organismo que se dirige a la víctima como tal al momento de hacer referencia en los desplazamientos en la vía pública en un sumario, también es cierto que en ocasiones suelen llamarla denunciante para alegar a que ha puesto en marcha el aparato judicial.

En cierta forma la víctima es un objeto de estudio en casi todos los ámbitos sociales, ignorando o dejando de lado el motivo por el cual es asistida. Quizás sería mucho más fácil reconocer y comprender el sufrimiento que está padeciendo, no como una manera de estigmatizarla como débil o presa elegida por el delito, sino por la necesidad de esta de consideración.

## **VI.5 Victimización Cuaternaria**

La Victimización Cuaternaria surge de la necesidad de explicar aspectos victimológicos descubiertos en esta investigación científica y que hacen alusión a un fenómeno muy común en nuestro tiempo, la inseguridad y por el cual se ha mantenido su perjuicio victimizante disimulado por las etapas de victimización que le preceden.

En el tiempo actual, en Argentina, la seguridad ciudadana de las personas se encuentra amenazada por la criminalidad, la que traducida a la disciplina victimológica movilizan con sus hechos traumáticos el proceso de victimización, cada persona vulnerada sufre de las consecuencias dañosas y lesivas del delito y transita por los diversos estadios victimizantes como son la victimización primaria, la secundaria y la terciaria y hemos relegado las consecuencias victimizadoras por el cual una víctima vuelve a reiterar por circunstancias ajenas a su persona o no, a transformarse nuevamente en víctima de la criminalidad, como si fuera una doble victimización.

Esta doble victimización merece una atención victimológica especial por el hecho de que una persona se ve afectada repetidamente por la criminalidad y las consecuencias psicológicas, físicas, emocionales, personales, familiares, laborales, institucionales, sociales, culturales, morales, etcétera que de ellas surgen y por supuesto del perjuicio que provoca cada etapa de victimización.

La victimización cuaternaria es entonces la forma por la cual una persona que ya ha sido víctima de un delito, vuelve a padecer de análogas consecuencias descritas en cada etapa del proceso de victimización como resultado del perjuicio ocasionado por un nuevo delito.

Esta etapa de victimización puede resultar en instancias iniciales muy perjudicial para la víctima, debido a las consecuencias psicológicas y físicas que puede llegar a provocar el nuevo impacto del hecho traumático, con el complemento adverso del ya instaurado estrés agudo o estrés postraumático producido por el delito sufrido, incrementando de esta manera las consecuencias lesivas en la salud mental y física de la víctima en referencia al padecimiento de la victimización primaria y a la ideación negativa de la víctima en cuanto a acudir a las autoridades policiales y judiciales en busca de ayuda, en el caso de haber sufrido las consecuencias de la victimización secundaria y más aún si el proceso de pensamiento se direcciona al plano social, aisladamente si ha padecido o no de victimización terciaria.

La victimización cuaternaria representaría el detonador de nuevas experiencias traumáticas limitando y deteriorando aún más el bienestar general de la víctima en primera instancia de esta etapa y a culminación, el decreciente perjuicio por la acción de resiliencia.

Para que tenga origen la etapa de Victimización Cuaternaria en el proceso de victimización, la víctima de delito debe haber padecido un delito anterior en un tiempo que no exceda el daño psicológico al que fue expuesto. Si la víctima padeció de un trastorno de ansiedad traducido en estrés agudo o estrés postraumático o cualquier otro tipo de trastorno de ansiedad, el nuevo delito intrusivo en la víctima en este periodo provocaría el llamado "Victimización Cuaternaria", como único requisito, excluyendo todo lo relacionado a lugar, circunstancias y el grado de violencia o efecto traumático padecido por este último delito y esto se debe a que la manifestación de la Victimización Cuaternaria incrementaría el padecimiento del hecho traumático en manos de este nuevo estresor.

El nuevo impacto traumático introducido en la víctima de delito indicaría un nuevo patrón de perjuicios muy similares a los ya sufridos por la victimización primaria. Este impacto puede generar nuevos y agravados sentimientos de inculpação, miedo, inseguridad y ansiedades.

En el plano de la etapa de victimización secundaria y en el caso de que la víctima no haya sufrido este tipo de victimización lo más probable es que se exponga a este trauma producido por las autoridades o en el caso de haberla experimentado lo que provocaría sería el incremento de la Cifra Negra de la Criminalidad por el factor descreimiento en las instituciones o por el rechazo que posee contra ellas al haber soportado la opresión de estas. En cuando si sufrió de victimización terciaria, lo que ocasionaría la victimización cuaternaria sería una revictimización por parte de su entorno íntimo, con un incremento y perjuicio social mayor si el hecho traumático pertenece a idénticas circunstancias de vulnerabilidad, como por ejemplo repetir nuevos errores de seguridad que la coloquen ante la sociedad como una persona distraída, negligente, imprudente y sentido común en cuanto a la concientización de tomar experiencia por el primer hecho traumático.

El efecto traumático, si bien en primera instancia es mucho más grave por el impacto producido nuevamente o reiterado, el mismo va decreciendo por circunstancias de la resiliencia propia de la víctima. El grado de adaptación positiva a la adversidad, a un trauma, siniestro, tragedia, amenaza, riesgo o fuentes de tensión extremas como el estrés postraumático, crónico y hasta la depresión, pueden ser encarados por la víctima de otra forma muy diferente al primer hecho traumático.

De esta manera, el ser resiliente no quiere decir que la persona no experimenta dificultades o angustias. El dolor emocional y la tristeza son comunes en las víctimas de delitos que han experimentado y sufrido grandes adversidades o traumas en sus vidas. De hecho, el camino hacia la resiliencia

probablemente está lleno de obstáculos que afectan nuestro estado emocional, sin embargo la resiliencia no es una característica que la gente tiene o no tiene. Incluye conductas, pensamientos y acciones que pueden ser aprendidas y desarrolladas por cualquier persona ante el conocimiento de lo ya superado o vivenciado. En el caso de la victimización cuaternaria, la víctima se encuentra en este periodo de padecimiento y por el cual ha tomado cierto grado de experiencia a las consecuencias que el hecho traumático produjo y por consiguiente en la etapa final de esta etapa se muestra mucho más fuerte y recompuesta del hecho traumático a diferencia de la primera etapa vulnerativa.

Entre las consecuencias que podemos nombrar en la Victimización Cuaternaria encontramos: incremento de los trastornos de ansiedad como estrés postraumático, fobia; desesperanza, excesiva inculpação, ira, impotencia, desorganización, trastornos de sueño, depresión, problemas familiares como consecuencia de la reiteración de errores, problemas económicos, etcétera.

En cuanto a las consecuencias positivas se observa la resiliencia y el optimismo ante la experiencia de superación personal, la capacidad para hacer planes realistas y seguir los pasos necesarios para llevarlos a cabo; visión positiva del hecho traumático y ajustada a la realidad; confianza en sus fortalezas y habilidades; capacidad para manejar sentimientos e impulsos; destreza en la solución de problemas y la capacidad de aprender del pasado.

La resiliencia puede ser manifiesta en esta etapa de victimización según la persona y el grado de afectación traumática, si esta es de estrés postraumático el mismo solo puede ser superado ante la ayuda de un profesional, medicamentos y complementariamente el apoyo del entorno afectivo inmediato.



## VI.6 Consideraciones sobre el capítulo

Los procesos de victimización son los indicadores o medidores por el cual la Victimología se basa para explicar diferentes tipos de traumas producidos por el delito, uno son directos y otros se comportan a consecuencia de este. Sin embargo todos los estados de victimización causan perjuicio a la víctima, por supuesto la victimización primaria es la que inicia la cadena de la victimización pero hay que aclarar que cada eslabón no es necesariamente el paso de una etapa a otra, por ejemplo una persona puede ser víctima de un delito y encontrarse en la etapa de victimización primaria o no, en el caso de que se encuentre en ella, el perjuicio y las consecuencias son propias del hecho traumático al que fue expuesto, o sea víctima y victimario con la adhesión del trauma producido ya sea por la violencia utilizada por el delincuente sobre la víctima o por el trauma que pudo ocasionarle a través de otras formas como por ejemplo humillación, burlas, etcétera.

En cambio de una victimización primaria al paso a la victimización secundaria puede o no ser posible, por ejemplo existen casos donde la víctima sufrió de un delito y como resultado de ello posee las consecuencias de la victimización primaria y luego padece de victimización terciaria sin pasar por la victimización secundaria, el caso está en que cada etapa no se encuentra unida una con otra, solo sigue un orden de explicación y no de simultaneidad, ya que la víctima pudo haber sido muy bien atendida y auxiliada por la policía y el poder judicial o cualquier institución con la que tuvo contacto, pero en el ámbito social pudo haber sido castigada por la familia, amistades, vecinos, etcétera a consecuencia de su acción facilitadora del delito y así saltar una etapa con otra.

Algo particular sucede con la victimización cuaternaria, ya que cumple la misma regla y secuencia de victimización, puede surgir o aparecer en cualquier etapa de la victimización y causar una doble victimización o todo lo contrario. En este caso no importa en que estado de victimización se encuentre la víctima sino que el trauma se acrecienta fuertemente si aparece un nuevo suceso traumático o una nueva victimización primaria al ya comenzado proceso de victimización.

Podemos aludir que en base a lo explicado precedentemente, el proceso de victimización posee cuatro etapas, una activadora directa, una neutra indirecta y dos etapas pasivas.

Las etapas activadoras del tipo directo se encuentra la victimización primaria y del tipo indirecto se encuentra la victimización cuaternaria, ambas altamente perjudiciales para la víctima, en cambio el tipo de etapa pasivo se encuentra la victimización secundaria y la victimización terciaria, ambas pasivas e inestables, la presencia de estas a la ya victimización activa provocaría el incremento traumático a otros niveles superiores; en cambio si los actores pasivos de la etapa de victimización secundaria que sería la policía, el poder judicial o cualquier institución que colabore con la víctima o los actores de la victimización terciaria que sería la familia, amigos, vecinos, etcétera se solidarizan compasivamente con la víctima y actúan comprensivamente el efecto victimizador de estas etapas tomaría direcciones opuestas y a favor de la víctima.

Ahora bien la victimización cuaternaria es de tipo indirecta lo que significa que su activación posee una doble representatividad en la victimización, puede actuar perjudicando pero al ser neutra puede actuar minimizando los efectos traumáticos por razones de la resiliencia.

## **CAPÍTULO VII**

# **LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL PLANO CRIMINOLÓGICO Y VICTIMOLÓGICO**

## VII.1 La problemática criminal en la sociedad

La población mendocina en los últimos tiempos ha percibido con mayor firmeza la aparición de un fenómeno negativo en la sociedad “la inseguridad”, este hecho que se demuestra con un creciente aumento de los índices de criminalidad, y paralelamente, de violencia, en la perpetración de delitos de todo tipo y contra cualquier forma, estructura y población, preocupan tanto a la ciudadanía en general como a los organismos gubernamentales.

Un hecho resaltante como fue mencionado en el capítulo V, independientemente del tratamiento informativo que se le da a la problemática, en algunos casos sensacionalista, que realizan los medios masivos de comunicación sobre el tema, incrementa por demás este flagelo que si bien nadie niega que existe y nadie se halla en contra de la información de la realidad, muchas veces un hecho penoso en manos de la criminalidad es transmitido en múltiples ocasiones, generando de esta manera en la población una sensación de inseguridad mayor de la que se encuentra en el ambiente, que transmitida en la psiquis de las personas se exterioriza en intranquilidad, incertidumbre, desorden, angustia, desconfianza etcétera, tanto entre la población como en las instituciones en general.

Sabemos que el problema de la criminalidad existe en todo el mundo, en algunos lugares en mayor medida que otros, también sabemos que el delito es un comportamiento normal de los individuos, en todos los países, culturas, sociedades y épocas, siempre ha existido, existe y existirá.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Garrido V, Perstangeland y Redondo S. 1999. Principios de Criminología. Valencia. Tirant lo Blanch.

Tenemos presente que el delito es construido por individuos de distintas clases sociales, sin interesar que la persona elegida a vulnerar sea indigente, marginado, que tenga o no trabajo, educación o salud, que pertenezca a la clase privilegiada como los millonario o famoso. El delito es un comportamiento de los individuos y estas características prevalecen en los sujetos de cualquier tiempo y sociedad del mundo. Es un acto normal de los seres humanos en interacción en sociedad.

Los gobiernos de cada región, luchan sin cansancio por tratar de controlar este mal, de minimizarlo y lograr que la armonía, paz y orden puedan coexistir en forma garantizada y estable.

Las instituciones gubernamentales trabajan incesantemente para prevenir la criminalidad, aplicando diversas políticas sociales, criminológicas, culturales, asistenciales, preventivas, represivas, comunicacionales, instructivas, etcétera, sin ningún consuelo firme, pareciera que la pandemia criminal no se detiene y la expansión de la problemática no pueda llegar a buen fin; atacando la delincuencia desde el plano represivo y luego socializador en las cárceles, pareciera una salida, pero olvidamos algunos aspectos por completo, la ciudadanía, en cuanto a coordinación de apoyos concientizadores y asistenciales demandados desde la perspectiva victimológica.

El delito se multiplica día a día y entender que la criminalidad es nuestro problema y no del otro, por supuesto, no es trabajo fácil, hay una multiplicidad de acciones por la cual el delincuente estima que delinquir es su única salida, de sobrevivir, de permanecer, de buscar poder o placer, las respuestas las buscamos y encontramos en cada región y época, en cada recesión y auge, en cada cultura y sociedad.

En cambio la población por la cual cada gobierno vela, le reclama “seguridad”, los problemas de la criminalidad se agravan con la violencia infundida y el crecimiento del delito. Los gobiernos no logran tener un control absoluto y la respuesta gubernamental y popular es: inoperancia policial, ineficacia judicial, miedo al delito, angustia, inseguridad, crecimiento de la violencia, desplazamientos poblacionales, barrios cerrados, desconfianza, detrimento económico, adopción de seguridad por iniciativa propia, traducida en incremento de adquisición de armas de fuego en la población, alarmas, enrejados, altas medianeras, encierro, vigiladores, canes de ataque, seguros antirrobo, y todo tipo de medidas que a cognición de cada persona se pueda recurrir para autoprotegerse a costas de todo.

Estos resultados encierran otro factor de la criminalidad “*la cifra negra de la criminalidad o criminalidad oculta*”. Entender este problema es otro desafío para los gobiernos, pero no basta con el solo reconocimiento, la acción en tratar de limitarla y controlar los efectos y consecuencias es el objetivo.

Para prevenir el delito es recomendable que a toda conducta delictiva se busque su índice criminológico, es decir, signos y síntomas para el aporte de un adecuado diagnóstico criminológico y con ello determinar las causas o factores del delito, ya que la criminalidad es un fenómeno eminentemente social.<sup>62</sup>

Asentir la presencia de la Cifra Negra de la Criminalidad en la población, es un indicador que resalta alarmantemente que las políticas de seguridad están fallando o son obsoletas y que la sociedad se encuentra agobiada, maltratada, angustiada y abrumada, no solo por el crimen sino por la desprotección de su gobierno.

---

<sup>62</sup> Rodríguez M. 1997. Criminología. México. Porrúa.

La génesis de la Cifra Negra de la Criminalidad puede ser variada, sus factores, causas, consecuencias y soluciones con respuestas tentadoras para controlarlo.

La Cifra Negra de la Criminalidad representa el sufrimiento oculto en la población, un silencio agravado, un pedido de auxilio sin ningún tipo de escucha, que solo la visión de la corriente criminológica interaccionista<sup>63</sup> puede revelar.

La ingenuidad de los gobiernos en creer que la criminalidad ha descendido sus índices porcentuales se mantiene estable en el último año, es un logro que fija una meta, tratar de llevar tranquilidad a su población, tranquilidad inverosímil que los mantiene seguros en la miopía de las estadísticas oficiales, mirando siempre el frente del problema en base al análisis cuantitativo de cifras, pero los acobarda cuando deciden mirar más allá. ¿Realmente estas “cifras oficiales”, son confiables?, ¡oh! ¿Los índices delictivos descendientes son producto de otros factores? Quizás los gobiernos deben preguntarse ¿estamos observando todos los puntos estadísticos en relación a la criminalidad? O... ¿nos estamos olvidando de la cifra negra de la criminalidad? Por supuesto a muchos gobiernos no les interesa tener esta visión o más bien no les conviene acceder a ella o que tome conocimiento público, pero saben que existe.

El hecho de dirigir la vista en un solo punto y transmitirla a la sociedad es peligroso, pero más peligroso es representar el número real de la criminalidad porque saben perfectamente que es varias veces mayor al que poseen en sus estadísticas “oficiales”.

---

<sup>63</sup> Escobar R. 1997. Elementos de Criminología. Buenos Aires. Universidad. “El interaccionismo es la tendencia criminológica que sostiene que la delincuencia no es característica del autor, sino que depende de la relación o *interacción* entre individuo y sociedad. Abandonan la relación causal del delito, haciendo hincapié en que deben explicarse los mecanismos que puedan crear la desviación.”.-

## VII.1.1 Abordaje sobre la criminalidad

La criminalidad consiste en una acción del hombre contraria a la ley que produce a su víctima daños tanto físico, psíquico como emocional, a los bienes de éste y/o a su producción (económica, laboral, comercial, académica, recreativa, deportiva, profesional) etcétera, daño a su entorno familiar y emocional que puede o no ocasionar las mismas consecuencias enunciadas para la víctima directa.

La criminológica interaccionista lleva a la comprensión de que el delincuente produce el crimen como adoptándolo a un estilo de vida, de irresponsabilidad personal y victimización social. La persona delincuente no conoce otra forma de vivir, de llegar a sus metas ya sea por un grado de irresponsabilidad o por la condición cultural en la que se encuentra inmerso, posee una variedad de intereses autoindulgentes, por un acercamiento intrusivo a las relaciones interpersonales y una continua violación a las reglas y leyes sociales, estas conductas de la persona delincuente llevan a un patrón de irresponsabilidad, autoindulgencia y violación a las leyes sociales, y su conducta intrusiva interpersonal vendría aprendida por una inadecuada socialización.

El delincuente posee comportamientos autodeterminados que lo llevan al crimen por diversos factores sociales, el sujeto no está conforme con la sociedad y sus normas y por tal delinque, no le interesa la sociedad, ni su estructura, solo piensa en él, pero a su vez no posee metas realizables, vive el momento, no tiene un mañana, posee una clara falta de autoconciencia e intuición personal, que le hace dirigir su vida hacia caminos dramáticos y destructivos.



“Uno de los factores de riesgo más graves y que propicia la producción de delincuentes desde su temprana edad, es su aspecto social y económico, que le motiva el deseo de alcanzar lo que no tiene”, lo que aunado al desequilibrio emocional, psicológico y físico en que se encuentra, produce un “ser conflictivo” que responde con agresividad a todo aquello que sea legal.<sup>64</sup>

El delincuente fracasa en apreciar que el hecho de reconocer la presencia de injusticias en el mundo no excusa, justifica o atenúa sus acciones irresponsables y transgresoras de la ley.

La autoexculpación implica un intento por parte del individuo de minimizar o suavizar la seriedad de su comportamiento delictivo, un esfuerzo por aliviar o disculpar la responsabilidad de sus actividades violentas y antisociales, apuntando a consideraciones externas que pueden o no ser verdad, pero que no tienen nada que ver con el comportamiento del individuo. Utiliza estrategias cognitivas como técnicas de neutralización para justificar sus acciones antisociales y extinguir así los sentimientos de culpabilidad.

El delincuente persistente es tan sensible a los mensajes disuasorios como cualquier otro individuo, pero tiene mayor tendencia a eliminarlos a partir de su toma de decisiones. El cortocircuito elimina la ansiedad, las preocupaciones, los miedos y mensajes disuasorios, que se encuentran en el camino de un individuo que comete o va a cometer un delito. Sin este cortocircuito el individuo es incapaz de eliminar las medidas disuasorias, este patrón actúa como lubricante para facilitar el delito, sino crea el ambiente propicio para concretar diversos delitos, acrecentando la criminalidad en una zona.

---

<sup>64</sup> Merton, R. 2000. Social Structure and Crime, U.S.A, 1957 Cit. por: Marchiori, Hilda. “Psicología Criminal” Editorial Porrúa, Séptima edición, México, 2000.

El delincuente actúa con gran permisividad debido al comportamiento egocéntrico, siente que el mundo existe solo para su beneficio personal y el propio placer, pero a su vez siente que la ley hace un papel fundamental en la vida en sociedad pero que él está "exento". Su personalidad permisiva lo lleva a que tenga un sentido especial de la propiedad, de la posesión, cree tener el privilegio de tomar lo que quiera de quien desee, su unicidad hace que se sienta único, especial, diferente a todos los demás y cree constantemente que con él no van las leyes, las reglas, las normas y dictámenes sociales, la identificación errónea sustituye la idea de deseo por la necesidad, elevando su deseo de poseer joyas, dinero, armas, sexo, etc. a nivel de necesidad.

Su orientación de poder lo lleva a actitudes externas y extremas fracasando a toda manifestación de autocontrol, posee además una visión simplista e inmadura de la experiencia humana.

El delincuente persistente tiende a expresar sentimientos cariñosos e intereses estéticos de una manera inconstante y bajo el propio beneficio para verse buena persona ante los demás. Ostenta además un súper optimismo, es un sentimiento que posee sobre si mismo sobre sus propias habilidades e incluso de la suerte que le acompaña para evitar las consecuencias de sus acciones antisociales, actúa en base a sus deseos, no tiene planes de futuros específicos ni realistas, tiende a ser excesivamente optimista y confiado, fracasa en aprender que para conseguir objetos valiosos se necesita esfuerzo y sacrificio, ignora sus obligaciones personales y pasa por alto las oportunidades para establecer metas reales.

El delincuente se deja guiar por la ley del mínimo esfuerzo, es perezoso cognitiva y conductualmente. Se aburre fácilmente siendo víctima de su propia pereza, es incapaz de discernir, deja pasar las oportunidades

prosociales, se centra en temas específicos para evitar ser responsable y conseguir confundir al que escucha. Fracasa en mantener compromisos, en llevar a cabo objetivos que requieran de cierto esfuerzo y en concentrarse en seguir metas a largo plazo, normalmente vacila en pensamientos y conductas.

Aprende en grupos otros actos delictivos y a no respetar las leyes y reglas de la sociedad, a no respetar los derechos, dignidad y espacios personales de otros. También aprende la agresividad, la frecuencia de actos agresivos como llave para facilitar sus actos delictivos. Se convierte en hostil y violento, es impulsivo, busca alcanzar satisfacción y placer sin considerar las consecuencias de sus acciones. Esta autoindulgencia se caracteriza principalmente por la ausencia de control que vive reflejada por una historia de abuso de alcohol, drogas, promiscuidad sexual, inestabilidad marital, débiles vínculos emocionales con los demás.

Busca la culpa de su miseria en otras personas o en agentes externos a él. Su irresponsabilidad es adoptada desde la época de la adolescencia y la adopta en su ser, continuando este patrón indefinidamente. Su acercamiento impulsivo, peligroso y poco fiable a las situaciones, es lo que hace que su vida sea tan caótica, imprevisible y tumultuosa.

Por otro lado, el nivel educativo de los victimarios es una variable central a la hora de caracterizar a este grupo poblacional. En el periodo 1996-1999, el porcentaje de inculpados con nivel educativo inferior al secundario superó el 91% a nivel nacional y en las provincias. Finalmente la nacionalidad de los victimarios se ha convertido en un tema de debate público, debido al aumento de la migración ilegal boliviana y peruana. En este sentido, diversos medios de comunicación expresan preocupación cotidiana sobre los delitos cometidos por extranjeros, generalmente de ambas

nacionalidades. A pesar de esto, el análisis de la población carcelaria presenta una clara mayoría de argentinos en la población carcelaria<sup>65</sup>

## VII.1.2 Cifra Negra de la Criminalidad

Un instrumento útil para adoptarlo ante indicadores de medición de la sensación de seguridad y confianza en las instituciones formales, es la “Cifra negra de la Criminalidad” la cual tiene su origen en las encuestas de Victimización luego de que estas comenzaran a aplicarse en 1965 en los Estados Unidos por el Presidente de la Comisión de cumplimiento de la Ley y Administración de Justicia.

Este gran avance criminológico pudo darse en manos de un instrumento muy fiable a la hora de establecer el número real de víctimas, victimarios y cifras oficiales, en este sentido se utilizaron las estadísticas de victimización las que surgieron como tipo de fuente de conocimiento de la cuestión criminal a partir de estudios experimentales pioneros llevados adelante por Bidermann-Reiss y Ennis estos estudios tenían una aplicación anual y posterior semestral y apuntaban a la detección tanto de víctimas como de presuntos actos delictivos, a determinar el volumen de víctimas y de la criminalidad, a identificar la población y establecer las características socio-demográficas de la población.

Luego de 1965 en Estados Unidos se comienza a pensar por el incremento de la criminalidad observado en las encuestas de victimización, se dieron cuenta que en el territorio estadounidense se había instaurado la “*sensación de inseguridad*” (Pavarini 1994; Crawford 1998; Sozzo 1999) en base a ello se incorpora a las investigaciones sobre victimización nuevas

---

<sup>65</sup> [Registro Nacional de Reincidencia y Estadística Criminal, 2000.-](#)

dimensiones orientadas a captar las representaciones sociales respecto del delito, el miedo al delito y los comportamientos de evitación y autoprotección, (Lea-Young 1984; Sozzo 2000).

El mecanismo de implementación comenzó a optimizarse y a agilizarse en su ejecución, también se empezó a visualizar la necesidad de incorporar otras dimensiones que apuntaban a profundizar en la sensibilidad colectiva frente a la criminalidad (miedo al delito, ansiedad social con respecto al delito, y medidas de autoevitación). Necesariamente, los instrumentos de registro se complejizaron, y las Encuestas de Victimización se hicieron extensas, sumando potencialidades y problemas (Sozzo, 2000)<sup>66</sup>.

Esta preocupación del delito continuó al punto tal que el Departamento de Justicia de los Estados Unidos en 1967 comienza a notar que muchos hechos delictivos no eran denunciados a las autoridades de justicia, surgiendo de esta manera definitivamente la “cifra negra de la criminalidad o criminalidad oculta”, denominación criminológica dada por Biderman, Johnson, Mc Intyre, Weis y Ennis quienes fueron los descubridores de este fenómeno.

La Cifra Negra de la Criminalidad es el conjunto de hechos delictivos que no se encuentran registrados en las cifras oficiales de las instituciones encargadas de controlar la criminalidad, son hechos delictivos no denunciados por las víctimas producto de diversas causas sociales, culturales, psicológicas y criminológicas. Son cifras criminales ocultas para las autoridades pero latentes en la percepción que la población posee sobre la seguridad.

---

<sup>66</sup> Sozzo, M. Pintando a través de números. Fuentes estadísticas de conocimiento y gobierno democrático de la cuestión criminal en la Argentina” en compilación del Seminario sobre Acceso y producción de información estadística en Materia de Seguridad Pública, organizado por el CELS- Ministerio de Justicia, año 2000.

De esta forma las Encuestas de Victimización tomaron auge con la necesidad de detectar la Cifra Negra de la criminalidad, y así poseer una dimensión un poco más exacta y real del problema de la criminalidad en la región a estudiar, conocer los actos delictivos que no se denuncian, “medirlos” con métodos científicos y conocer la entidad y magnitud de aquellos que permanecen “oscuros” y “ocultos” con arreglo a categorías que apuntan a la captación del aspecto subjetivo de la inseguridad, tal y como están confeccionadas, y tal como se divulgan sus resultados no puede sino contribuir a alimentar y dar sustento y legitimidad a los discursos de alarma social que piden un endurecimiento del sistema penal y mayores facultades para la agencia policial.

#### **VII.1.2.1 Objetivos específicos de la Cifra Negra de la Criminalidad**

- Establecer la dimensión de la cifra real de la criminalidad.
- Conocer el número real de víctimas.
- Conocer las razones por la cual las víctimas no denuncian el hecho criminal a las autoridades gubernamentales.
- Determinar los motivos por el cual los testigos no testifican sobre el conocimiento que poseen del hecho criminal.
- Estudiar los factores que inciden en el aumento de la cifra negra de la criminalidad.
- Definir los tipos de delitos que conforman el mayor índice de hechos no denunciados.
- Establecer las razones sociales, culturales, psicológicas, demográficas e institucionales que coadyuvan al crecimiento de la cifra negra de la criminalidad.

## VII.2 Encuestas de Victimización

La primer Encuesta de Victimización se realizó en 1965 en los Estados Unidos y como pudimos ver en el punto anterior en 1967 esta técnica contribuyo al descubrimiento de la Cifra Negra de la Criminalidad, en base a ello en el año 1989 las Encuestas de Victimización se materializa en forma internacional donde participan 17 países, se continúo el estudio en 1992, 1996, 2000 y 2004 acrecentándose el número de países afiliados ocupando el interés de toda América del Norte, parte de América Central, gran parte de América del Sur, toda Europa, Asia parte norte y noreste, Oceanía en general y países del sur de África entre otros países aislados del mismo continente.

En la Argentina, en 1996 se aplicó por primera vez la Encuesta Internacional de Victimización y a partir de entonces se realizaron varias otras en, 1997, 1998, 1999, 2000 y 2005. Las Encuesta de Victimización comenzaron a tener auge a través de la Dirección Nacional de Política Criminal (DNPC) como estudios comparables a nivel internacional por estar en consonancia con la Encuesta Internacional de Victimización (ICVS siglas en inglés).

A pedido de la UNICRI por el reconocimiento a la labor realizada en el país en relación al esfuerzo de compromiso por conocer la cantidad de víctimas y victimarios, la consecuencias, gastos, porcentajes, volumen, etcétera de la criminalidad la Argentina es la encargada de promover, asesorar y desarrollar estos estudios en América Latina, de esta manera se ha podido brindar asesoramiento a diversos países como Venezuela, Uruguay, Chile entre otros.

## **VII.2.1 Objetivos generales de las encuestas de victimización**

Su objetivo general es el de proveer todo tipo de información a fin de ayudar y contribuir a un diagnóstico científico del problema de la delincuencia, abordado desde la población en general no del sistema penal.

Las encuestas de Victimización poseen testimonios ricos en información que ayudaría de sobremanera a tratar de contrarrestar la criminalidad en una zona o región determinada, datos que carecen las instituciones oficiales o bien no están completos. Este acercamiento tanto micro como macro es esencial para estudiar las tendencias y las pautas de victimización, la distribución social y especial de algunos delitos, entender los dinámicos psico-sociales de la conducta criminal, la interacción entre víctima y victimario, el proceso de selección de la víctima, la contribución de ésta para facilitar el delito, etcétera.

Estos datos que muchas veces las instituciones de la Justicia y de la Seguridad lo ignoran, son plasmados en las Encuestas de Victimización a través de estos testimonios formándose un subregistro del conocimiento sobre la criminalidad llamado “cifra negra de la criminalidad” ya que es muy difícil de aproximarse sin esta intervención.

## **VII.2.2 Objetivos específicos de las encuestas de victimización**

Los objetivos específico de este estudio apuntan a la detección tanto de víctimas como de presuntos actos delictivos y además de la información sobre la criminalidad, las características de los hechos y de las víctimas y victimarios, patrones y tendencias del delito, zona en la que ocurre



la criminalidad, épocas de los mismos, incidencia de la criminalidad en la sociedad, determinar las modalidades delictuales, horario, días, etc. si la criminalidad ha acrecentado la violencia a las víctimas, cual es el objetivo del delincuente, determinar los perfiles de riesgos de la criminalidad, determinar las características de los autores, conocer la opinión de los entrevistados en las encuestas de victimización, daños psicológicos, físicos, emocionales, laborales, financieros, de las víctimas, entre otros.

Las encuestas de victimización son procedimientos de mucha importancia y útiles al momento de determinar los verdaderos índices de la criminalidad, además de proporcionar otras informaciones como:

- Determinar la inseguridad en una región.
- Evaluar la frecuencia y distribución de los diversos delitos.
- Evaluar las repercusiones de ciertos delitos en las víctimas.
- Obtener información no disponible oficialmente sobre las repercusiones de la criminalidad.
- Evaluar los costos directos y personales sufridos por las víctimas.
- Determina que consecuencias acarrea el delito en las víctimas.
- Valorar el riesgo de victimización (riesgo de convertirse en víctima)
- Conocer los factores ligados a la victimización y sus variables demográficas.
- Obtener datos relacionados a los modus operandis (modos de operar del delincuente) que se reflejan en los delitos.
- Verificar que tipo de afección produce el delito en los familiares o personas afectivamente allegadas a la víctima y sus consecuencias.
- Estudiar de qué manera se puede contrarrestar estas modalidades delictivas.
- Acercarse a la víctima, asistirle, comprenderla, escucharla, cooperar, acompañarla en los momentos traumáticos.
- Evalúa las repercusiones y daños colaterales que produce el delito.

- Aproximarse a la ideología de las víctimas con respecto a las instituciones y su funcionamiento.
- Conocer el patrón y tendencia criminal.
- Estudios sobre conductas violentas.
- Percepción y reacción de la sociedad ante el delito.
- Crecimiento de la criminalidad.
- Ayudar a las investigaciones oficiales a tener un mejor conocimiento de la criminalidad.
- Establece qué tipos de delitos no son denunciados.
- Determina las razones del por qué no se denuncian los delitos.

La incidencia y la prevalencia serían iguales si cada persona fuera víctima sólo una vez en el período de referencia de este tipo de encuesta. Sin embargo, hay personas que resultan en especial atractivas para los delincuentes de la cual podemos llamarla multivictima, que sufren ataques dos o más veces a lo largo de un año y, de igual modo, también existe un buen número de casos en los que en un solo episodio delictivo se cometen dos o más ilícitos al que el Derecho Penal denomina concurso de delito, por ejemplo cuando en un robo el ladrón hiere a su víctima (concurso de robo y lesiones).

### **VII.3 Seguridad e inseguridad Ciudadana**

La Seguridad planteada en este trabajo se delimita a la Seguridad Pública de los ciudadanos o habitantes de una región, o sea la seguridad que posee un individuo en un territorio determinado y en un periodo de tiempo inmerso en un Estado de Derecho. Esta seguridad, transmitida tanto por los organismos gubernamentales como de la sociedad toda, se refiere a un estado de percepción que poseen las personas en sociedad y al grado de tranquilidad, armonía, paz, orden, etcétera instaurada en la calidad

de vida de estos, que resultan compatibles con el libre ejercicio de sus Derechos Humanos, como así el respeto de los mismos derechos de otros.

La sensación aludida permite al individuo relacionarse libremente en sociedad, arraigado al máximo respeto a las leyes del lugar en el que habita y la promoción justa sobre el desenvolvimiento de la libertad, convivencia, recreación, crecimiento personal, económico, instructivo, familiar, laboral, comercial, etcétera, sin que estos derechos sean limitados, violados o vulnerados por agentes internos (entiéndase por tal las personas que producen un crimen sea de calidad dolosa o culposa, con carácter conocido o no por la víctima, quienes mediante este accionar ilícito, provoca un grado de sufrimiento acorde a las características personales de la víctima y la percepción que tuvo sobre el hecho traumático).

La Seguridad es entonces la capacidad de los sistemas comunitarios para generar condiciones que faciliten el disfrute de los derechos y libertades de las personas en sociedad, además del desarrollo de la actividad gestada por la autodeterminación personal con fines respetuosos ante el orden jurídico y el derecho de terceros, con el propósito de hacer más eficaz la acción pública destinada a lograr la paz social.

La seguridad es un concepto muy amplio, abarca y contacta muchas formas y planos de la vida de las personas en sociedad. En un Estado de Derecho, la Seguridad está en manos de los organismos e instituciones del gobierno de turno. Uno de los objetivos fundamentales del Gobierno sea Nacional o Provincial es brindar seguridad a sus habitantes para fomentar el crecimiento personal, comercial, industrial y del territorio mismo.

En nuestra provincia Mendoza como en otras del país, la seguridad pública está en manos de la policía provincial, una institución a cargo del Poder Ejecutivo Provincial<sup>67</sup> a través de un Ministerio de Seguridad creado para tal fin. Pero como he enunciado anteriormente, la seguridad abarca muchos aspectos, por ello el estado de las personas ante los sentimientos de seguridad tiene que ver mucho con la labor de la institución encargada para tal propósito, que no es otra como en diferentes lugares del mundo recaída tal facultada en tan importante misión en manos de la Policía, pero esta labor no resultaría sin la participación y colaboración de todos los actores de la sociedad que deben contribuir a fomentarla.

Si no existe un grado de participación es muy probable que la seguridad pública no llegue a tener buenos augurios. El problema de la seguridad no recae en un ciento por ciento en los estamentos estatales destinados a brindar seguridad sino en la cooperación con el Estado.

El ser humano necesita poseer un grado de convencimiento, confianza, satisfacción y sentimiento de permanecer libre y exento de todo daño, peligro o riesgo, si este sentimiento no es percibido, estaremos ante el sentimiento denominado inseguridad.

Para poder solucionar este problema debe adaptar su vida, sus costumbres y sus hábitos para lograr ese convencimiento de sentirse seguro y es aquí donde comienza la desconfianza en su entorno, la que provoca diversos cambios en su vida personal como familiar, esta desconfianza se transmite en los integrantes de la célula madre de la sociedad (la familia) un cambio tal que provoca acciones de descreimiento en las instituciones encargadas de brindar seguridad (policía, oficinas fiscales, tribunales, penitenciaria etcétera) lo que conduce a la falta de apoyo en el “sistema”,

---

<sup>67</sup> Constitución de la Provincia de Mendoza, artículo 128 inciso 19.-

entretejiéndose en la sociedad un sentimiento de inseguridad cada vez mayor y por tal el crecimiento de la criminalidad.

El objetivo de la idea de seguridad para el hombre, es la búsqueda constante de modos concretos que le permitan reducir la distancia permanente que siempre existe, en cada momento y en cada plano, entre la inseguridad objetiva y la percepción que de ella se tiene. Ello con la misión, a su vez, de restablecer el equilibrio entre esas dos variables para que el nivel de incertidumbre al que el ser humano se ve sometido se torne tolerable.

La seguridad es un instrumento del Estado utilizado para el funcionamiento de la sociedad, sin seguridad, es muy difícil poder gobernar y convivir, sin seguridad la calidad de vida se encuentra en riesgo y sin esta el desarrollo de los individuos se encuentra fuertemente amenazado, en este sentido la inseguridad ciudadana es el problema a solucionar, una vez que se encuentre en crisis la seguridad, el Estado debe restaurarla a costa de varios sacrificios, entre ellos la limitación de los derechos de los ciudadanos, con un solo fin fortalecer el poder de policía.

Cuando hablamos de inseguridad, estamos haciendo referencia a un estado subjetivo de la persona por el cual su percepción de la realidad en determinados momentos y situaciones le indican que se encuentra en peligro o puede involucrarse en situaciones riesgosas para su integridad física, vida, libertad, integridad de sus familiares, bienes personales y/o bienestar general.

La inseguridad es entonces poseer un cierto grado de temor a involucrarse voluntaria e involuntariamente en un futuro cercano a acontecimientos perjudiciales para su bienestar, causando incertidumbre y ansiedad, haciendo interpretaciones de lo que ven y oyen, juzgando los

sucesos como buenos o malos, temibles o agradables y predicen si pueden serles peligrosos, inofensivos o protectores, mediante un proceso que el sujeto realiza a través de un dialogo interminable que realiza consigo mismo, denominado por Ellis (1962) como “autocharla” y pensamiento automático por Aaron Beck.

La inseguridad puede manifestarse de varias formas, una persona puede encontrarse con este sentimiento por situaciones laborales, de salud, económicas, etcétera, pero el punto de esta investigación es la inseguridad por situaciones delictivas.

Una persona puede percibir la falta de seguridad por circunstancias del lugar donde reside, o por el lugar, momentos o personas que debe frecuentar. Estas creencias aprendidas son aceptadas como verdaderas, y guían no sólo los sentimientos sino la conducta del individuo.<sup>68</sup>

Generalmente este sentimiento está acompañado por el miedo, el cual pudimos ver sus consecuencias en el capítulo V.2 y también por el conocimiento de situaciones delictivas muy cercanas a su vida. Lo que obliga a tomar medidas precautorias, muchas veces excesivas y muy cercanas al límite de actitudes cuasi paranoide. Fácilmente podemos descifrar con solo observar una persona si posee o no un sentimiento de inseguridad, cuando una persona frecuentemente mira hacia atrás al doblar una calle, saca las llaves del bolsillo y las lleva en la mano para ingresar rápidamente a su domicilio, o evita visitar lugares inseguros podemos decir que posee un cierto grado de inseguridad manifiesta en un trastorno de ansiedad.

Poseer y experimentar conocimientos delictivos violentos cercanos deriva en un sentimiento de inseguridad y no es necesario

---

<sup>68</sup> Op. Cit. Cía. A Trastornos por ansiedad. pág. 270.

vivenciarlos como testigo o como víctima, basta el solo conocimiento de su presencia en la zona que suele frecuentar.

La inseguridad limita a la persona en su desarrollo cotidiano y en su bienestar general, causa intranquilidad, condiciona la creatividad y la libertad ambulatoria y de elección, además de la productividad, la interacción social y la felicidad con sus seres queridos.

La inseguridad no surge por sí en el sentimiento de una persona, para ello debe confluir varios factores que la incrementan tales como el aumento de la criminalidad, la impunidad, la violencia, el descreimiento en las autoridades e instituciones de orden público o encargadas para tal como la policía y el mismo poder judicial, el detrimento de la educación y la salud pública y por su puesto la creciente información mediática que toca temas criminales de sangre repetitivamente difundidos por cualquier medio comunicacional en la sociedad.

Ante ello el tema del conocimiento de situaciones delictivas por parte de la población muchas veces los medios masivos de comunicación con la difusión de escenas criminales en forma reiterativa provocan en la población y en ciertos individuos un sentimiento de inseguridad, en algunas personas este sentimiento puede ser muy representativo y en otros no, este fenómeno depende del estado de ánimo de las personas, de la percepción actual de su seguridad personal o por el descreimiento de lo visto en TV, en cambio la masa de individuos que pueden ser afectados por esta información, experimentan temor a salir a la calle en ciertos horarios, miedo a abordar un taxi o dejar su automóvil en una playa de estacionamiento sin custodia o a diferentes situaciones, claro está que cada información difundida y cada temor estará íntimamente relacionado.

La interpretación de hechos criminales o podemos llamarlo violencia mediática juegan un papel muy importante a la hora de establecer conductas apropiadas en sociedad.

La difusión constante de este tipo de violencia expresada por la pantalla chica puede llevar al espectador a expresar su conducta ante posibles situaciones, de esta forma puede anticiparse y actuar en consecuencia o todo lo contrario, así un espectador que interprete que los personajes violentos no han sido castigados fomenta las actitudes de comportamiento violento en cambio si es castigado puede servir para inhibir o reducir el aprendizaje de la agresión. (Paik y Comstock, 1994)<sup>69</sup>

La inseguridad referida al ámbito de seguridad pública y ante el ejemplo anterior de la información televisiva sensacionalista sobre actos de sangre y dolor que no poseen correspondencia con lo que verdaderamente sucede, representa solamente un factor de una multiplicidad de ellos, no podemos olvidar el factor desigualdad, marginalidad, desocupación, hacinamiento, desnutrición, deserción escolar, drogadicción, alcoholismo, prostitución, además de la pérdida de valores éticos y morales, descreimiento en las autoridades, la impunidad, etcétera, que no son más que pesares de un sector de la población, que de una u otra forma coadyuvan en algún momento a incrementar la inseguridad, y no por situaciones delictivas sino en algunos casos por situaciones de supervivencia. Claro está que un gran número de criminales se escudan de estas razones para fundamentar sus delitos e incrementar el número de víctimas.

Quizás una forma para reducir la inseguridad no dependería exclusivamente de hacer descender los índices de criminalidad aunque cualquier persona colocaría este factor entre los más importantes, pero creo que un factor que demandaría mayor prelación sería la confianza a las

---

<sup>69</sup> Sanmartín J. 2004. El laberinto de la violencia. Barcelona. Ariel S.A. pág 172.



autoridades, en especial a la policía, que a través de su acción contra el delito y la cercanía con la población llevaría cierto grado de seguridad a las personas mediante su presencia preventiva y educativa en una fuerte labor concientizadora de disuasión y prevención del delito. Otro y muy importante factor para reducir la inseguridad sería la abstención de la violencia mediática y el juego comercial de exponer el sufrimiento y los datos personales de la víctima a merced de la opinión pública mediante la difusión de este material.

## **VII.4 Síntesis sobre el capítulo**

La seriedad de la problemática de inseguridad en la provincia de Mendoza, nos conduce indefectiblemente a adoptar modelos criminológicos de utilidad a nivel internacional. Las encuestas de victimización han sabido expresar y medir el silencio de la población en cuanto a vulnerabilidad ocasionada por el criminal.

El problema no es menor, la inseguridad se ha apoderado de las calles mendocinas, las autoridades inician políticas de seguridad a corto plazo para controlarla y los esfuerzos son insuficientes.

La Policía de Mendoza, con gran esfuerzo y afán combate a la criminalidad y busca nuevos horizontes de colaboración y participación ciudadana. Sabemos que esta institución es la responsable de la seguridad mendocina pero su labor demanda apoyos de diferentes sectores e incluso hasta del propio gobierno de turno.

El Prevenir delitos implica hacer efectivo un conjunto de intervenciones institucionales tendientes a construir una situación de

seguridad pública efectiva y por lo tanto, a neutralizar la posibilidad de que se desenvuelvan conductas o actividades delictivas con la consecuencia de minimizar nuevos hechos criminales y el padecimiento de las víctimas, pero este accionar, muchas veces no es efectivo por circunstancias ajenas a esta institución, existe una gran cantidad de factores que perjudican y limitan la actuación, entre ellos podemos mencionar algunos como por ejemplo la citada Cifra Negra de la Criminalidad por un lado y la Anomia por otro, por ello debemos contribuir a construir un nuevo horizonte de posibilidades y alternativas al problema, como por ejemplo utilizar nuevas estrategias para devolver la confianza a la población sobre sus instituciones.

La Cifra Negra de la Criminalidad no surgió de un día para otro, el proceso es tardío y una de los factores es también la falta de respuesta de las instituciones encargadas de la seguridad pública, por supuesto y a su vez, éstas justificaran la misma tesitura, la falta de respuestas en cuanto a recursos humanos, logísticos y legales para combatir el delito y de los cuales el sector político en cierta forma se ha sustraído a tal obligación, ya sea con la ciudadanía y también con sus propias instituciones.

Ante ello memorizando algunos procesos de reforma policial en la provincia han producido un cambio necesario para las necesidades políticas pero no tanto para las necesidades sociales como por ejemplo la purga policial de 1999 donde cerca de mil policías fueron separados de las fuerza y cerrada una de las escuelas de policías más importantes de la institución y que de la cual surgían cada año cientos de policías preparados para servir a la sociedad.

Quizás a partir de esta fecha, los problemas de seguridad y de incremento de la Cifra Negra de la Criminalidad fueron asentándose, conviniendo que en un plazo de dos semanas, allá por diciembre de 1999 la

provincia debió soportar la pérdida de casi mil policías, una cifra escalofriante si lo analizamos en términos criminológicos, el solo pensar que de un total de 5.500 policías que se encontraban activos en esa época, la provincia tuvo que soportar una baja del más del veinte por ciento de la fuerza policial que los protegía; pero hoy de nada sirve volver a pensar en las fallas del pasado y de nada sirve criticar al sector político, el daño se produjo y los esfuerzos por revertirlo, a la fecha no se ha podido lograr detener la marcha del perjuicio ocasionado a la población mendocina y a la misma institución. La inseguridad ha crecido y no podemos aquietarnos a tal acontecimiento, debemos actuar en consecuencia y luchar por revertir la inseguridad en la provincia, ante ello es necesario actuar en el presente y comprender la necesidad de implementar nuevas estrategias acorde a la época y partiendo de aspectos de conocimiento de la inseguridad, una excelente alternativa es llegar a la población y permanecer junto a ella, para rescatar el poder de confianza que antes se tenía sobre la Policía de Mendoza y que hoy se encuentra muy debilitado.

Las encuestas de victimización, sería la herramienta fundamental para producir este cambio en primera instancia, se conocería la problemática actual y verosímil de la inseguridad en Mendoza y se acuñarían nuevos apoyos en la lucha contra la inseguridad a través de nuevas políticas de esta índole con el aliciente de saber enteramente la real cifra oficial de la criminalidad.

## **CAPÍTULO VIII**

# **DERECHOS QUE ASISTEN A LA VÍCTIMA**

## **VIII.1 Los Derechos de las Víctimas de Delitos en el Código Civil**

La acción civil mediante la demanda representa para la víctima un instrumento jurídico necesario para reclamar el daño y el perjuicio ocasionado por el criminal mediante la indemnización. Ante ello se anexará en el apéndice el articulado esencial por el cual toda víctima de delito debe ser informada sobre sus derechos civiles independientemente de la acción penal iniciada por el Ministerio Público.<sup>70</sup>

### **VIII.1.1 Daño**

Ese daño debe ser injusto, lo cual no significa que ese daño deba provenir de una conducta antijurídica, ni mucho menos, que, siempre sea menester la culpa del agente.

Hay deber de reparar proveniente de actos ilícitos, y también hay deber de reparar de actos lícitos. Hay deber de reparar por culpa del responsable, y hay deber de reparar sin culpa del responsable o mejor aún, supuestos de responsabilidad civil en los que se hace abstracción de toda idea de culpa, es decir, supuestos de responsabilidad objetiva.

Es el carácter injusto del daño lo que determina que no sea la víctima quien deba soportarlo y el que justifica su pretensión resarcitoria en contra del responsable.

---

<sup>70</sup> Videre, apéndice.

La obligación de resarcir el daño causado tiene una finalidad inminentemente reparadora. Debe orientarse fundamentalmente hacia la situación de la víctima, sin desatender la posición del victimario en el plano penal.

La obligación de indemnizar el daño causado puede tener su origen en un hecho propio del responsable; en un hecho de las personas que de él dependan o de las cosas de las que se sirve en contra de este o de las que tiene a su cuidado, o de las que sea titular del derecho de dominio.

## **VIII.2 Derechos de la Víctima en el Código Procesal Penal de la provincia de Mendoza, Ley 6730**

El reconocimiento de los derechos de las víctimas en el Derecho Penal adjetivo surge desde el año 1996 en manos de la Organización de las Naciones Unidas, quien al editar el Manual de Justicia sobre el Uso y la Aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de delitos y Abuso de Poder, se fue entretejiendo en las Comunidades Internacionales la necesidad de reconocer el derecho de las víctimas de delitos en el Código Procesal Penal. En base a ello se fue forjando la idea del respeto, reconocimiento y proliferación de los derechos de las víctimas de delitos en la instancia procesal penal. A partir de allí se generó un proceso de reforma de los códigos de procedimientos penales donde nuestra Nación afirma e incorpora en el art. 79 del Código Procesal Penal de la Nación los enunciados derechos de las víctimas y luego cada provincia siguió tal ejemplo de igualdad. De esta forma la provincia de Mendoza en su art. 108 del Código Procesal Penal de Mendoza, Ley 6730 hace referencia a los derechos de las víctimas, no obstante el Código Procesal Penal de la provincia de Mendoza ley 1908 incorpora en su art. 89 bis mediante ley 6080 el reconocimiento de los derechos de las víctimas.

El nuevo Código Procesal Penal para la provincia de Mendoza ley 6730 de fecha 28 de mayo de 2003 incorporado en el Boletín Oficial en fecha 13 de Junio de 2003 impone en la provincia una reforma procesal en etapas hasta la conclusión en la totalidad del territorio provincial, las primeras etapas comienzan desde el Gran Mendoza y se extenderá hacia el resto de la provincia. Así la Primer Etapa tiene origen en fecha 1 de diciembre de 2004 momento por el cual se pone en marcha la primera etapa del nuevo Código Procesal Penal en los departamentos de Las Heras, Lavalle, Capital y Godoy Cruz, con dos oficinas fiscales por departamento y sólo uno para Lavalle. La Segunda etapa con fecha 5 de diciembre de 2005 se implementa en los departamentos de Guaymallén, Maipú y Luján con dos oficinas fiscales y la Tercera etapa prevista antes de fin de 2008 para sumar una oficina más por jurisdicción y que los funcionarios judiciales reciban también las denuncias por delitos correccionales, haciendo mención que en la actualidad las Oficinas Fiscales así llamadas por el Nuevo Código Procesal Penal de Mendoza reciben denuncias y hechos criminales graves o sea que la pena del delito supere los 3 años de condena. Mientras tanto el resto de la provincia espera pacientemente el turno de la puesta en marcha de la reforma procesal, continuando su labor de esta índole con la aplicación del Código Procesal Penal Ley 1908.

La ventaja de esta implementación es que, de inicio, las causas serán judicializadas; las víctimas de un delito, por más leve que sea, tendrán contacto directo con un funcionario judicial y se ahorrarán pasos burocráticos.

En el apéndice se agregaran los derechos de las víctimas descritos en diferentes artículos del Código Procesal Penal de Mendoza<sup>71</sup>, ley 6730 a fin de reunirlos para una mejor atención de su existencia.

---

<sup>71</sup> Videre, apéndice.

## **VIII.2.1 Ley 1908 Código Procesal Penal de Mendoza**

La ley 1908 incorpora en el código mediante ley 6080 el reconocimiento de los derechos de las víctimas en su artículo 89 bis<sup>72</sup>. Esta ley aún vigente en la provincia de Mendoza con actuación en la segunda, tercera y cuarta circunscripción judicial. También surge una incorporación en el Código Procesal Penal de Mendoza, ley 1908 sobre los derechos de las víctimas de violencia familiar mediante ley 6182<sup>73</sup>.

## **VIII.3 Derechos de la Víctima en el Código Procesal Penal Argentino**

En cuanto a los derechos de las víctimas de delitos de jurisdicción federal el Código Procesal Penal de la Nación Argentina ley 23984 de fecha 21 de agosto de 1991 promulgada en fecha 4 de setiembre de 1991 incorpora en su art. 79 y ss. los Derechos de las Víctimas y de Testigos.<sup>74</sup>

Los derechos de las víctimas garantizan una serie de medidas obligatorias que deben ser respetadas por las autoridades en circunstancias en que estas se encuentren inmersas en un proceso judicial ya sea por víctima o como testigo. De esta forma el Estado protege a las víctimas y a los testigos que intervienen en el proceso para hacer valer sus derechos constitucionales y de las leyes, proclamando de importancia la potestad del Estado de Derecho.

---

<sup>72</sup> Videre, apéndice.

<sup>73</sup> Videre, apéndice.

<sup>74</sup> Videre, apéndice.



## **VIII.4 Derechos de la Víctima en el Derecho Internacional**

El Derecho de la víctima en el ámbito del Derecho Internacional se encuentra plasmado como hemos podido observar con anterioridad en la Declaración de los Principios Fundamentales para Justicia de Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder no obstante existen otros instrumentos internacionales que hacen alusión a este reconocimiento.

### **VIII.4.1 Declaración Universal de los Derechos humanos**

Este instrumento internacional adoptado en la Constitución Nacional Argentina en su artículo 75 inc. 22 en su artículo 7mo y 8vo<sup>75</sup>, nos hace alusión que todas las personas sin distinción alguna son iguales ante la ley y no deben ser discriminadas por cualquier tipo de condición y poseen la potestad de ser protegidas por el Estado.

En este sentido el Estado es responsable de respetar y hacer respetar estos principios con jerarquía constitucional a través de las leyes y de políticas públicas que faciliten su acción, ejecución, respeto y perpetuidad sobre cada derecho de las personas que habitan el suelo argentino.

---

<sup>75</sup> Videre, apéndice.

## **VIII.4.2 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**

Este documento internacional con jerarquía constitucional para la Argentina versa en su artículo 17vo<sup>76</sup> sobre derechos de los ciudadanos a no ser increpado por las personas reales y/o jurídicas en cuanto a actos realizados en la vida privada. Esta situación se ajusta en la vida de las personas a lo que hoy en día las víctimas suelen sufrir de un tipo de daño provocado por ciertos sectores que nuclean la información y que al final por obtener una nota y que bien acuden a su derecho constitucional relacionado a la libre expresión por parte y en forma común provocan un daño a las víctimas de delitos informando hechos traumáticos y provocando de esta manera el tipo de violencia mediática. Así una víctima de delito en su hogar y si bien representa un delito de acción pública, la violación y vulnerabilidad criminal es de conocimiento del Ministerio Público y hasta que la causa se haga pública el conocimiento es privado y algunos medios de comunicación, con el afán de informar vulneran esta norma de carácter constitucional generando y exponiendo a la víctima a la victimización terciaria.

## **VIII.4.3 Convención Americana sobre Derechos Humanos**

Este instrumento internacional de Derechos Humanos también posee jerarquía constitucional y su artículo 25to<sup>77</sup> establece los lineamientos sobre la protección judicial de las personas víctimas de las autoridades que por cualquier tipo de circunstancias y situaciones vulnere los derechos fundamentales reconocidos por la constitución.

---

<sup>76</sup> Videre, apéndice.

<sup>77</sup> Videre, apéndice.

## VIII.5 Resumen del capítulo

Los Derechos Humanos son una manifestación de consuelo para las víctimas de delitos, estos instrumentos son documentos que expresan el interés, la importancia y la consideración del ser humano como tal. Los Derechos Humanos han traído consigo el respeto y la perpetuidad de la dignidad, la libertad, la vida, el patrimonio para todas las personas, sin distinción alguna sobre raza, religión, cultura, género, nacionalidad, estatus social, etcétera, y hoy gracias a la reforma constitucional de 1994 podemos gozar de su existencia.

Gracias a esta adopción que la república refrendó, podemos decir que varios documentos antes mencionados son una similar copia a sus propósitos. Ante ello muchos documentos de importancia en materia penal, se encuentra inserto tácita y expresa el interés de respetar los Derechos Humanos.

Es dable considerar que el estado democrático ha permitido esta postura humanista y garantista, de esta forma tanto detenidos como víctimas gozan de ciertos derechos de acuerdo a lineamientos legales.

Nuestra provincia en su Código Procesal Penal de la primera circunscripción judicial (Gran Mendoza) posee inserto en el documento legal una serie de derechos de las víctimas, muy acomodados con la época y claros de expresión para la comprensión y respeto de cualquier autoridad. Los derechos de las víctimas en este sentido, son representaciones de respeto, de igualdad, de legalidad que deben perpetuarse y garantizarse su existencia y ejecución ante la presencia de cualquier víctima de delito ante el sistema judicial.

## **CAPÍTULO IX**

# **TRATAMIENTO VICTIMOLÓGICO**

## **IX.1 Psicoterapias Cognitiva - Conductual de los Trastornos por Ansiedad**

La Psicoterapia cognitiva-conductual instituye una contribución importante dentro del espectro de las psicoterapias. Este tipo de técnicas utilizadas en esta terapia, actúa en tres niveles: fisiológico-emocional, cognitivo y comportamental.

Las expectativas que se poseen en los resultados de este tipo de terapias es enseñar a la persona o paciente en este caso a las víctimas de delitos sometidas a este tratamiento a nuevas secuencias no patológicas, que resulten incompatibles con la continuidad del trastorno que padece, además de ser aceptada por esta como repertorio de recursos disponibles dentro del conjunto de personalidad.<sup>78</sup>

De esta forma el comportamiento de una persona depende mucho de su entorno, del ambiente que percibe y de la interpretación que obtiene de ellos, una vez percibido por el sujeto diferentes situaciones o estímulos ambientales podemos darnos cuenta del grado de su percepción e interpretación que posee del mundo exterior y el comportamiento que adopta ante ellos.

En el caso cognitivo la esfera de atención es interna en base a sucesos conocidos, comprendidos, procesados y organizados mediante la traducción obtenida por sí mismo y la otorgada por el mundo circundante.

Estos procesos mentales permiten la adaptación del individuo a los estímulos y cambios internos y externos. Así, una persona mediante su

---

<sup>78</sup> Op. Cit.. Cía. A. Trastornos por ansiedad pág. 253.

interpretación y organización esquemática dependientes de experiencias del sujeto puede interpretar una situación peligrosa o todo lo contrario.

En el caso emocional estamos haciendo referencia a diversas sensaciones físicas automatizadas de placer o desagrado, producida por cambios psicofisiológicos generados como respuesta a estímulos internos o ambientales. En función de las expectativas, prejuicios y registros de experiencias anteriores (esquemas mentales), cada individuo transforma las emociones en afectos, en un proceso elaborativo dependiente de la cognición, o sea de su peculiar valoración de la situación, y no de la situación en sí misma, “objetivamente” considerada.<sup>79</sup>

De esta forma comprendemos que el Trastorno de Ansiedad cualquiera sea este, actúa mediante un proceso complejo, en el que interactúan tres sistemas de respuesta: el fisiológico, el cognitivo y el conductual en un modelo tripartido, descrito por Lang (1971) y Rachman (1976). Estos tres sistemas componentes, interactúan de manera disfuncional, en un ciclo que se perpetúa a sí mismo o “circulo vicioso”, que es necesario romper en diversos puntos, con intervenciones de diferente índole, para que la terapia se vuelva efectiva en estas patologías.

Comprender la existencia de este modelo tripartido de respuesta, orienta hacia el desarrollo de programas de tratamiento, lo suficientemente amplio y adaptados a las necesidades de cada víctima en el caso particular.

El tratamiento a diferentes niveles va modificando las respuestas fisiológicas (emociones), las valoraciones o estructuras cognitivas defectuosas, con los afectos correspondientes, y va proveyendo de diferentes habilidades conductuales acordes a los requerimientos del caso.

---

<sup>79</sup> *Ibíd*em, pág. 254.-

Así, se crean nuevos ensayos de patrones de respuestas a diferentes niveles como por ejemplo en la imaginación, en situaciones simuladas o dramatizadas y en la vida real o situaciones “in vivo”, implicando un enfoque estratégico, en el cual, de la multiplicidad de recursos disponibles para el cambio, que pueden operar a diferentes niveles, se deben escoger los más operativos, adaptando el instrumento al requerimiento de cada persona en particular.

Atento a ello un programa de tratamiento debe incluir para ser efectivo de un enfoque educacional, para que la víctima sometida a él, pueda tomar conciencia de este círculo o esquema, para luego pasar a la etapa del análisis funcional detallado de cómo se han desencadenado y mantenido sus conductas disfuncionales e inadaptadas, y qué consecuencias y modificaciones han producido en su vida, en sus relaciones emocionales, laborales, sociales, etcétera, por último es muy trascendental la conexión entre la víctima afectada y el terapeuta y la importancia por parte de la víctima en poseer protagonismo en la terapia sin prejuicios, de esta manera los cambios producidos en el tratamiento lo colocan en un plano artífice activo de su mejoría, situación que colabora y apoya por demás cualquier intervención terapéutica para lograr recuperar y disminuir la sintomatología del trastorno de ansiedad en el cual se encuentra.

Considerando la importancia de la terapia en sujetos con patologías como los trastornos de ansiedad, Aaron Beck (1976) para ayudar a los pacientes a reconocer cuales son sus procesos de pensamientos, para luego corregir o reestructurar sus distorsiones y de esta manera comprender y lograr una perspectiva más objetiva de la situación que lo aqueja se debe tener presente en la Terapia Cognitiva los siguientes postulados y objetivos:

- Basarse en un modelo cognitivo de trastornos emocionales.
- La terapia es breve o de plazo limitado.

- La relación terapeuta-paciente debe ser cálida, basada en la aceptación como condición necesaria para el tratamiento.
- La terapia requiere de un esfuerzo colaborativo entre terapeuta y paciente.
- La terapia es estructurada, directiva, orientada a la resolución de problemas específicos basados en el Método Socrático.
- La terapia cognitiva se fundamenta en un modelo educacional y en el método inductivo o experimental.
- Las tareas para el hogar son fundamentales para el progreso terapéutico, y el paciente es instruido a aplicar lo aprendido en las situaciones cotidianas.

De esta forma el paciente toma conocimiento del tratamiento y disminuye la incertidumbre como uno de los factores conducentes al agravamiento del trastorno de ansiedad, así con esta información la víctima conoce que el resultado de sus pensamientos automáticos exagerados son la causa de su pesar y controlarlos es el objetivo principal entre terapeuta y paciente, transformando cada sesión en un ambiente óptimo de reconocimiento de que el problema puede ser corregido y reestructurados los mecanismos internos.

Los pensamientos automáticos son la causa de padecer ansiedad y aprender a reconocerlos es el paso primordial para poder iniciar una terapia. Estos pensamientos no están ligados a razonamientos conscientes y tampoco siguen un patrón, son totalmente irracionales y es la persona quien los convierte en reales causando de esta manera un entorpecimiento que conduce a modificar la conducta.

Ante ello, es muy importante en primer lugar reconocer la presencia del trastorno de ansiedad, comprender que los síntomas que se están experimentando refieren al estado de ansiedad y pueden ser reducidos



en su frecuencia e intensidad, registrar los modos en que la ansiedad se presenta en la vida cotidiana, conciliar y convenir el esfuerzo en aprobación con la selección de técnicas apropiadas para someterse en terapia y practicar ejercicios de relajación es muy prometedor para reducir los niveles de ansiedad, valorar los resultados de las técnicas y ejercicios aportados en el tratamiento no solo reducirán la ansiedad sino que además permanecerá una sabiduría que puede ser aplicada en principio por uno mismo para evitar el progreso de los pensamientos automáticos y por consiguiente el trastorno de ansiedad.

## **IX.2 Terapia de Reestructuración Cognitiva**

La técnica de Reestructuración Cognitiva es aquello en donde los pensamientos y los sentimientos están conectados. El propósito de esta terapia es ayudar a la víctima a que reconozca y cambie sus patrones problemáticos de pensamiento, como por ejemplo sentirse culpable de sufrir un ilícito al tomar una decisión desacertada al llevar a su novia por una calle oscura para acortar el camino a su hogar, produciéndose en el transcurso de la misma el hecho traumático al sufrir un asalto a mano armada, resultando la pareja seriamente lesionada.

La terapia de la Reestructuración Cognitiva ayuda a no sentirse culpable y aceptar que el acortar distancia para llegar pronto a su hogar era el fin, lo inusual es que en ese lugar había un asaltante.

La terapia toma del sujeto a tratar como herramienta la escritura mediante dibujos esquematizados sobre los pensamientos con mayor significado para él, de esta manera ayuda al paciente a recordar otros menos obvios al punto tal que coloca los más atemorizantes hasta los que ocasionan menos temor.

Otra técnica utilizada es la de colocar un espejo frente al paciente o víctima con el fin de lograr establecer las ideas concernientes a las distorsiones de su autoimagen.

Continuando con las técnicas utilizadas en esta terapia, podemos aludir a las que necesitan el espacio exterior del consultorio, entre paciente y terapeuta en el horario de la sesión, con el fin de evaluar y captar las cogniciones en el mismo momento en el que ocurren, focalizadas en un ambiente cotidiano y sumamente urbano y perteneciente al entorno cercano de la víctima apelando a diferentes situaciones provocadoras de ansiedad como por ejemplo conducir un automóvil en un barrio conflictivo o una villa de emergencia o hablar por teléfono con un desconocido.

También es técnica de Reestructuración Cognitiva la de llamar al terapeuta en momentos donde posee una crisis de angustia.

El terapeuta ayuda a su paciente a que reconozca sus pensamientos automáticos, entre los más comunes podemos aludir que:

- Son mensajes específicos, discretos, compuestos por unas pocas y esenciales palabras o una imagen visual breve. Suelen presentarse como taquigrafiados o con estilo telegráfico. Una frase o palabra corta funciona como el encabezamiento de un grupo de fantasías o escenas desagradables, temerosas o de autoreproche.
- El sujeto suele calificar a los pensamientos automáticos de igual valor que los percibidos sensorialmente en el mundo exterior, sin importar lo irracional que sean, separándose del juicio o cuestionamiento que pueda hacersele en consecuencia.

- Su aparición es espontánea en la mente de las víctimas traducidas como un flash o relámpago, determinando creencias o juicios que impresionan como verdaderos.
- A menudo la víctima suele expresar su rechazo así mismo ofuscadamente por haber sufrido el momento traumático, criticándose y culpándose su accionar, provocando de esta manera una disminución de su autoestima.
- Dado que resultan creíbles y aparentemente reflexivos para el sujeto, se van entretejiendo inadvertidamente a través del diálogo interno, siendo difíciles de desviar.
- Cuando tienen un signo negativo tienden a suponer lo peor, a anticipar hechos catastróficos o siniéstrales con total pesimismo o ver peligros en todas partes magnificando lo percibido.

Los pensamientos automáticos preceden y mantienen los estados de ansiedad y por ello en un tratamiento es muy importante escucharlos a través del relato y técnicas como las mencionadas para poder ayudar a la víctima a superar esta patología.

Una técnica útil para registrar estos pensamientos automáticos en la vida cotidiana de una persona que padece de algún trastorno de ansiedad puede ser a través del registro, anotando hora del día y las circunstancias en que se presenta cada uno, su contenido y el grado de verosimilitud en porcentaje que se les adjudique en el momento y al final del día, de esta forma la persona hace decrecer el porcentaje de credibilidad que se les atribuye.

### **IX.3 Terapia de Exposición**

La terapia de exposición se basa en las emociones pensamientos y situaciones que la víctima ha experimentado en un

acontecimiento traumático. Esta terapia afirma que la víctima ante el evento traumático aprendió a sentir miedo y esto sucede por las reviviscencias emocionales, sentimentales, de pensamientos y situaciones de exposición análogas.

La terapia de exposición usa imágenes repetidas y detalladas del trauma y las presenta en un escenario seguro y controlado el cual por medio de este escenario la víctima aprende a enfrentar y a tomar el control del temor agobiante que experimentó durante el acontecimiento traumático, también esta técnica puede desarrollar la exposición del hecho traumático a través de manifestaciones repetidas con el profesional hasta que la víctima aprenda a no tomarle temor a esa memoria.

A tener en cuenta en el uso de esta terapia, resulta necesario comunicar al paciente o víctima con antelación los ejercicios que se van a realizar en forma controlada.

La exposición a la reviviscencia controlada del hecho traumático genera en principio un cierto grado de distrés, por ello se deben tomar las precauciones del caso y seguir un protocolo consistente en que la exposición debe ser graduada, repetida y prolongada<sup>80</sup> anticipando claras especificaciones sobre este tipo de tratamiento acomodando a la víctima a la exposición.

La exposición es enfrentar a la víctima con el hecho traumático con tareas mínimas y repetidas de situaciones que causan en la víctima cierta incomodidad, hasta lograr la confianza y la posterior mejoría.

No se planteará ningún ejercicio sin previo consentimiento de la víctima, para evitar algún tipo de cohibiciones o que posponga las actividades,

---

<sup>80</sup> Ibídem, pág. 315.-

todos los ejercicios serán convenidos generando un clima total de confianza entre el terapeuta, paciente y terapia.

El apoyo alentador del terapeuta ante resultados negativos en la exposición incurrirá a que la víctima vuelva a intentarlo hasta superar el objetivo y lograr una mejor comprensión de lo fines de la terapia, reforzando su esfuerzo con palabras y también exponiéndose él al estímulo temido aún más de lo que se solicita. Siempre el modelado es útil para favorecer la motivación.

Las exposiciones requiere un tratamiento de dos a tres sesiones de 1 hora y 1/2 durante las primeras dos o tres semanas, sin apartar la posibilidad de una extensión en caso de resultar necesario.

Nunca debe terminarse una sesión si la ansiedad no ha descendido.<sup>81</sup> Esto provocaría un efecto negativo en el tratamiento y lo limitaría para continuar con las demás sesiones, además de presentarse el riesgo de idénticas repeticiones sobre este suceso.

Las exposiciones graduadas pueden aplicarse mediante exposición imaginaria, exposición en la vida real, exposición individual y exposición grupal.

### **IX.3.1 Exposición Imaginaria**

Este tipo de exposición consiste en solicitar al paciente que imagine el hecho traumático, detallando todos los momentos del mismo mientras se crea un clima en el cual fluye la calma, la comodidad y la

---

<sup>81</sup> Ibídem, pág. 317.-

relajación, es fundamentales lograr estos pasos para poder iniciar este tipo de exposición. Luego de superado estas características previas el paciente se encuentra apto para poder pasar a la etapa siguiente que la involucraría en la exposición imaginaria incluyendo en la misma las escenas fóbicas vivenciadas y que le generaron ansiedad. El ejercicio consiste en poder fantasear con las imágenes tantas veces sean hasta que las imágenes disminuyan o pierdan importancia impactante en la persona.

### **IX.3.2 Exposición en la vida real**

Esta técnica consiste en brindar confianza al paciente para prepararlo en el enfrentamiento de situaciones que ha evitado. La terapia apunta al acompañamiento durante las primeras exposiciones con el fin de reducir la ansiedad y ayudarlo a enfrentarse con situaciones cotidianas hasta que la persona pueda valerse por sí misma y que ella misma se encuentre capaz de sí para continuar con las técnicas.

Ante ello podemos graficarlo de la siguiente forma: una persona resultó víctima de un asalto armado en circunstancias de retirarse de su lugar de trabajo a altas horas nocturnas. La situación traumática es que este empleado no ha regresado por el lugar por el que tiene que pasar para llegar a la calle por donde debe abordar el medio de transporte público. La terapia consiste en acompañarlo desde la salida de su lugar de trabajo (bar) recorriendo el camino en donde tuvo lugar el hecho traumático, de manera tal que se repita tantas veces posibles acotando al acompañamiento, la técnica de alejamiento a distancia hasta que la víctima pueda valerse por sí solo y recorrer el camino completamente solo sin ayuda o acompañamiento.

### **IX.3.3 Exposición Individual**

El tratamiento puede estar basado en forma individual y grupal, en el caso de la forma individual, las sesiones son supervisadas y evaluadas para continuar con otras nuevas, pudiendo colaborar con las sesiones la pareja de la víctima, algún familiar o persona afectivamente allegada a esta con el fin de lograr la motivación y el éxito de la terapia. (Mathews y col. 1981).

### **IX.3.4 Exposición Grupal**

Esta técnica de exposición trata el trastorno de ansiedad de manera tal que la terapia se realice con un grupo de personas con análogos trastornos y situaciones traumáticas. El grupo inmerso con idénticos fines se apoyaran compartiendo sentimientos e ideas relacionadas al hecho traumático y dialogaran las posibilidades de superación del problema.

Las sesiones son prolongadas de aproximadamente media jornada pudiendo aplicarse el aprendizaje de roles.

Este tipo de técnicas es muy eficaz para los casos de víctimas que padecen el tipo de trastorno de Fobia Social, ya que la combinación de ideas, vivencias y emociones de otras personas que están pasando el mismo trauma, las motiva para poder contactarse e interaccionar con diferentes víctimas que desean e imperan progresar y volver a reencontrarse con su vida.

## **IX.4 Técnicas de desensibilización**

La técnica de desensibilización es el caso utilizado en personas a las que le resulta enfrentarse de apoco al trauma que padece hasta llegar al punto de mayor impacto. En esta terapia la víctima enfrenta el trauma paso a paso comenzando con las partes que le causan menos ansiedad hasta llegar a las partes más agobiantes del acontecimiento. Para poder llegar a las partes más intensas, las técnicas de relajación pueden ser de mucho beneficio.

Otras técnicas que minimizan el estrés postraumático son las terapias de grupo; aquí la persona comparte su experiencia traumática con personas afectadas por estrés postraumático. Esta terapia se desarrolla en un ambiente seguro, unido y comprensivo y está destinada a que la víctima comprenda el trauma que está sufriendo, este conocimiento provoca confianza y seguridad en sí mismo, que lo llevará a concentrarse más en el presente que en el pasado al compartir con el grupo las estrategias usadas para minimizar la vergüenza, el miedo, la culpabilidad, la ira, las dudas y la depresión.

Al hablar de las experiencias traumáticas se confronta con los sentimientos del momento del hecho traumático y aprende a sobrellevar el estrés postraumático.

La Psicoterapia psicodinámica breve trata los conflictos emocionales causados por el acontecimiento traumático. Con la ayuda del terapeuta la víctima podrá reconocer situaciones de la vida cotidiana que desencadenan memorias o recuerdos traumáticos y que empeoran los síntomas de estrés postraumático.



En el caso de la agorafobia, la técnica de Desensibilización Sistemática de Wolpe<sup>82</sup> resulta prometedora a la hora de tratar una persona con este tipo de trastorno y devolverle la capacidad de autodominio y libertad ambulatoria en sociedad.

En principio se encuentra basada en ejercicios de relajación con la incorporación de estímulos fóbigenos imaginarios cada vez más intensos a través de la imaginación solicitada de una serie de ítems que involucran situaciones ansiosas de la vida cotidiana, una vez inserto en la imagen se le solicita que la abandone y que puntúe su nivel de ansiedad en una escala de 0 a 100, así repitiendo los 16 ítems propuesto por el terapeuta. Entre cada ítem y cada puntuación existe un vacío de visualización, solicitando al paciente la relajación dejando la mente totalmente en blanco durante 20 segundos, para poder pasar al ítem siguiente y continuar en forma progresiva hasta culminarlos, en el caso que el paciente experimente en alguno de los ítem una ansiedad extrema se regresa al ítem anterior y se va franqueando el problema de manera gradual de a pasos. Luego de cada sesión se le proveen instrucciones para ir ensayando en la vida real.

Esta técnica puede ser aplicada en vivo complementando la técnica de desensibilización con la técnica de exposición gradual en vivo.

## **IX.5 Afrontamiento Paliativo**

Las estrategias recurridas en el afrontamiento paliativo se utilizan para situaciones aversivas y en casos donde no puede alterarse la situación en lo esencial, el objetivo de las mismas es lograr aliviar o eliminar el malestar producido.

---

<sup>82</sup> Ibídem, pág. 332.-

Existen varias estrategias del afrontamiento paliativo; las dos primeras son de tipo cognitivas.

### **IX.5.1 Toma de Perspectivas**

Estas técnicas son utilizadas para hacer frente a amenazas de naturaleza grave o de carácter catastrófico cuya perturbación no se puede modificar y es muy impactante e importante en la vida de la persona (Ej. Resultar lesionado por un proyectil disparado por un arma de fuego en un hecho criminal que lo deje incapacitado con riesgo de perder la vida), claro que estamos frente a un hecho muy traumático que por supuesto genera en la víctima resultados graves y magnificados en su ideación por la situación vivenciada, para ello se le puede transmitir con respeto, cuidado y sensibilidad, que los resultados graves pueden ser soportables, si existen o se crean otro tipo de intereses o gratificación en otras áreas.

En estos casos de tan extremidad es muy gratificante para la víctima presentarle otras víctimas que han pasado por similares situaciones y que han sabido afrontar bien el gravísimo problema.

### **IX.5.2 Desviación de la Atención**

La distracción es una técnica que reduce temporalmente los sentimientos dolorosos y las experiencias negativas, perturbadoras aliviando la tristeza. Las imágenes mentales de lugares agradables, momentos felices vividos o futuros, la memoria de proyectos, la manifestación de palabras simples pero representativas en la persona, resultan muy satisfactorios para combatir la tristeza producida por el delito.

La víctima de un ilícito no puede creer que el delito llegó a el/ella, ocasionando un gran trauma. El objetivo es poder cambiar este suceso regresando a la víctima a la vida que llevaba, una de las formas es proporcionar tranquilidad, orden y continuidad de bienestar, distrayendo la escena traumática y evitando que la tristeza pueda ganar “espacios” en su vida personal, familiar, laboral, profesional, o la que este llevando.

El humor es una gran herramienta para aliviar las tensiones del estrés o cualquier otro trastorno de ansiedad y máxime si la víctima se encuentra depresiva. Cuando una persona depresiva capta el aspecto humorístico de una situación, suele ser un signo de que está desarrollando o aplicando una importante habilidad para hacer frente a los problemas.

### **IX.5.3 Uso de estructuras de apoyo familiar y social**

Esta terapia refiere a la necesidad de acudir al apoyo familiar, amistades o cualquier persona que se encuentre en la esfera afectiva de la víctima o paciente con Trastorno de Ansiedad.

El terapeuta realiza una serie de enseñanzas que le hace saber a su paciente, en este caso a la víctima en tratamiento, que es fundamental permitir el ingreso a la terapia de familiares con el fin de que colaboren en la recuperación.

El interés de este coyuntura es lograr una eficaz comunicación interpersonal entre paciente y familiar, vecino, amigo, etcétera y evaluar y desarrollar por medios de prácticas imaginarias, dramatizaciones o ensayos las conductas que pueden surgir de esta interacción.

Una técnica de mención en este tipo de terapia es la del Grupo de Autoayuda, integrada por personas que padecen similares problemas,<sup>83</sup> con el fin de avanzar a través de experiencias ya superadas por personas que se han encontrado en idénticas circunstancias que el paciente o víctima.

Este afrontamiento creado en un ambiente constructivo es de suma ayuda si se realiza con disciplina adecuada de tal manera que la víctima no se aferre a este condicionamiento sino que lo tome como un apoyo.

#### **IX.5.4. Manifestaciones de Afecto**

Otra técnica utilizada por el Afrontamiento Paliativo es la de las Manifestaciones de Afecto, consiste en la expresión de sentimientos sin limitaciones y en forma adecuada. En esta tipo de técnicas se debe tener especial atención en no fatigar, molestar o rechazar con las expresiones sentimentales manifestadas de forma persistente, exagerada o grandilocuente.

No es necesario ser excesivo con las peticiones afectivas o al contrario, sino en la medida que el receptor tome correctamente el mensaje de manera profunda integrando el lugar y tiempo preciso.

#### **IX.5.5. Entrenamiento de Habilidades de Relajación**

Una óptima y eficaz técnica de relajación y respiración sirven para que la víctima desprenda sus tensiones y se sienta liberada de la opresión que ocasiona cualquier estado de trastorno de ansiedad.

---

<sup>83</sup> Ibídem, pág. 294.-

Es necesario enseñar al paciente o víctima varias técnicas de relajación y de respiración para que puedan ser utilizadas en forma voluntaria por esta en situaciones que sean o no necesarias para relajar y librarse de situaciones ansiógenas.

Podemos mencionar entre las técnicas de relajación para lograr el bienestar del paciente o víctima, el deporte, el ocio, la meditación, las actividades sensuales, sociales, etcétera.

### **IX.5.5.1 Relajación Muscular Progresiva**

El músculo tenso persistente es signo de padecer un Trastorno de Ansiedad y revertir esta situación es equilibrar el organismo. De esta manera una forma de lograr este objetivo es quizás el descanso del cuerpo, pero no hago referencia al descanso fisiológico del ser humano sino a un tipo de descanso por el cual los músculos luego de dormir o recuperar energía no continúen tensos. Para ello las técnicas de relajación son muy eficaces de lograr este propósito y más aún en pacientes o víctimas que se encuentran sometidas a un tratamiento terapéutico.

La interdependencia entre mente y músculos es lograr que la ansiedad desaparezca por el hecho de que no puede coexistir la tensión muscular y el no estar tenso, desarrollado positivamente la ansiedad no puede existir cuando los músculos están realmente relajados.

La Relajación Progresiva (RP) está basada en el simple procedimiento de comparar tensión con relajación, en este sentido en el apéndice se expondrá las técnicas de relajación progresiva que consiste en una explicación de una serie de ejercicios que abarcan aspectos sobre la respiración, relajación y la meditación. (Ver apéndice)

## **IX.6 Manejo del Estrés**

Resulta difícil poder enfrentar los problemas que a diario tocan nuestras vidas pero resulta mucho más difícil poder enfrentar el estrés sea cual fuere las graduaciones, todas son de alguna manera perjudicial para la salud de la persona, una son más que otras pero al final el estrés es lo que provoca que nuestro organismo note su disfuncionalidad.

En la vida cotidiana las personas no logran ser capaces de solucionar todos los problemas que se les presentan, máxime si a estos problemas les agregamos uno mayor como el resultado de ser víctima de un delito; cada individuo puede modificar su propia existencia dentro de la sociedad, ejerciendo un control personal sobre su papel particular y en ese control sobre la relación entre el individuo y su entorno, existe entonces la oportunidad de manejar el estrés. Las personas normalmente se adaptan al estrés en dos formas: el afrontamiento directo, que designa cualquier acción tendiente a modificar una situación desagradable o no; y el afrontamiento defensivo, que indica varias formas de convencimiento personal – mediante algún tipo de autoengaño, resultante de mecanismos de defensa inconscientes- de que no existe una amenaza real o de que en realidad no se quiere algo que no se puede alcanzar.

### **IX.6.1 Afrontamiento Directo**

Cuando se encara de manera directa una amenaza o conflicto, se lo hace en tres formas: confrontación, negociación y retirada.<sup>84</sup> La confrontación puede servir para aprender habilidades, conseguir ayuda, poner más empeño en alcanzar la meta o expresar enojo. La negociación suele

---

<sup>84</sup> Op. Cit. Morris C y Maisto A. pág. 478, 479.

resolver el conflicto pues obliga a las personas a conformarse con menos de lo que originalmente se buscaba. A veces la forma más eficaz de afrontar una situación estresante consiste en distanciarse de ella; pero el peligro de retirarse radica en que puede convertirse en un hábito negativo.

## **IX.6.2 Afrontamiento Defensivo**

Las conductas defensivas son las técnicas con las que opera la personalidad total, para mantener un equilibrio homeostático, eliminando una fuente de inseguridad, peligro, tensión o ansiedad. Son técnicas que logran un ajuste o una adaptación del organismo, pero que no resuelven el conflicto.

La pérdida de las defensas habituales, en forma total, conduce a una desintegración psicótica, pero en condiciones más comunes no alcanza tal intensidad ni totalidad y la ansiedad que aparece promueve la formación de nuevas conductas defensivas.

Las conductas defensivas no existen solamente en los procesos patológicos, sino que intervienen normalmente en el ajuste y desarrollo de la personalidad; lo que caracteriza lo normal o lo patológico no son conductas defensivas típicas en su calidad, sino una variación en su quantum o grado de aparición, lo cual a su vez condiciona o produce cambios cualitativos.”<sup>85</sup>

Cuando se presenta una situación estresante y poco se puede hacer para resolverla en forma directa, a menudo se recurre a los mecanismos de defensa. Éstos son medios con los que el individuo se engaña, consciente o inconscientemente, respecto a las causas de esta clase de eventos y así atenuamos el conflicto, la frustración, la presión y la ansiedad.

---

<sup>85</sup> *Ibíd*em, pág. 159 y 160.-

La negación consiste en no querer admitir una realidad por ser dolorosa o amenazante. La represión es el bloqueo de los pensamientos con el fin de evitar que lleguen a la conciencia. Cuando no es posible negar ni reprimir un problema, queda la alternativa de recurrir a la proyección, es decir, atribuir a otras personas las causas o sentimientos reprimidos; con ello se sitúa fuera de la persona la causa del conflicto. La identificación es otra forma de afrontamiento defensivo en que se adoptan características de una persona que es destacada o exitosa a fin de identificarse con ella y no aceptar la realidad.

Las personas sometidas a una fuerte tensión a menudo vuelven a una conducta infantil, tipo de afrontamiento defensivo conocido como: regresión. La intelectualización es un mecanismo que permite tomar distancia emocionalmente a través de un análisis intelectual de la situación que resulta muy estresante. En la formación reactiva, una forma de negación, se expresan ideas y sentimientos exagerados que son lo contrario a lo que se piensa. A través del desplazamiento las motivaciones y sentimientos reprimidos son reencauzados de su objeto original a objetos sustitutos. La sublimación consiste en transformar las emociones reprimidas en otras más aceptables desde el punto de vista social.

## **IX.7 Farmacoterapia del Trastorno por Estrés Postraumático**

La farmacoterapia a través de los psicotrópicos resultan de gran ayuda en las psicoterapias, sobre todo para disminuir las graves crisis de ansiedad que acompañan al síndrome<sup>86</sup>, su apoyo sirve para reducir la hipervigilancia del Sistema Nervioso Central y la tendencia a reexperimentar el suceso traumático, además de aliviar la sintomatología del individuo.

---

<sup>86</sup> Op. Cit. Cía. A. Trastornos por ansiedad. pág. 237.-



Las sustancias psicotrópicas son moléculas activas que modifican temporalmente el comportamiento humano y animal de acuerdo a las dosis administradas y por supuesto son evaluadas mediante un riguroso procedimiento científico por un equipo interdisciplinario compuesto por bioquímicos, farmacólogos y finalmente los psicofarmacólogos y clínicos observan su efecto sobre los síntomas y síndromes psicopatológicos de los sujetos expuestos al trastorno de ansiedad.

La utilización de medicamentos debe tener en cuenta la severidad y el estado de la persona con estrés postraumático entre ellas las afecciones neurobiológicas, neuroendócrinas y metabólicas, (Cía A. 2001, pág. 237)

La aplicación de medicamentos en las terapias psiquiátricas mediante la exposición de la persona a la reviviscencia del hecho traumático colabora con la reducción de ansiedades e interfiere en la intensidad de negación y culminación de este, creando de esta manera un estado por el cual el cerebro de la persona afectada disminuye la capacidad de aprendizaje, de esta manera la persona al observar los resultados obtenidos entre la terapia y la medicación estimula su progreso y sirve de un gran motivador para la respuestas de la víctima a su padecimiento.

La evidencia clínica sugiere que los pacientes con Trastorno por Estrés Postraumático con condiciones de comorbilidad con otras patologías sugieren la utilización en caso de depresión mayor de medicamentos antidepresivos, los estabilizadores del estado de ánimo como el litio y la carbamacepina si hay un trastorno bipolar, y los neurolépticos en el caso de haber alucinaciones y síntomas psicóticos como paranoia. El haroperidol en

dosis bajas (2mg/día) puede ser de utilidad para reducir la paranoia o las reviviscencias sensoriales o flashbacks que suelen presentarse<sup>87</sup>.

Los casos con reviviscencias del trauma, hipervigilancia, insomnio, irritabilidad, presentan una buena respuesta terapéutica, en cambio la evitación, negación, los bloqueos afectivos, el aislamiento, responden mucho menos a la medicación.

Entre los medicamentos aconsejados para tratar el Trastorno por Estrés Postraumático encontramos la amitriptilina y la desipramina, estos mejoran la ansiedad y el estado anímico, (Davidson y col. 1990). En el mismo orden la imipramina causa mejorías en los síntomas de reviviscencias, pesadillas e imágenes intrusivas, pero no poseen eficacia en el bloqueo emocional y los síntomas de evitación, (Frank y col. 1988).

La fenelzina en dosis iniciales de 15mg/día hasta llegar a una dosis promedio de 70mg/día disminuye los síntomas de pesadillas, reviviscencias e imágenes intrusivas (Frank col. 1988). La benzodiacepina alprazolam reduce los síntomas de hipervigilancia y ansiedad del Estrés Postraumático (Braun y col. 1990), en cuanto a la abstinencia de este medicamento produce reacciones severas con perturbaciones del sueño, rabia, pensamientos intrusivos e ideas homicidas (Risse y col. 1990). La carbamacepina resulta de mucha utilidad para los síntomas de agresividad, irritabilidad, pensamientos intrusivos y perturbaciones del sueño (Wolf y col. 1988). La clonidina es eficaz para mejorar los síntomas de hipervigilancia y las perturbaciones del sueño, en dosis oscilantes de 0,2 a 0,6 mg/día, en base a ello una efectividad similar es otorgada por el propanolol en dosis de 120mg a 160mg/día. Sin embargo el litio es el más recomendado para disminuir las reviviscencias, la hiperactividad y la angustia.

---

<sup>87</sup> Op.Cit. Cía A. Trastornos de Ansiedad, pág. 238.

## **IX.8 Farmacoterapia de los Trastornos de Ansiedad**

Todos los trastornos de ansiedad con excepción de la Fobia Específica poseen una duración de tratamiento psicofarmacológico recomendada para lograr una efectividad y seguridad de progreso del sujeto vulnerado por el trastorno que nuclea los antidepresivos, las benzodiacepinas y los betabloqueantes.

Los antidepresivos sean tricíclicos, IMAOs, IRMAs o ISRSs la duración recomendada es de 6 a 12 meses, con un descenso muy gradual de la dosis, a lo largo de 1 a 2 meses, previa a la discontinuidad. Con todos ellos hay que esperar de 6 a 10 semanas, luego de iniciado el tratamiento para lograr una efectividad clínica adecuada (Cid A. 2001, pág. 242).

Las benzodiacepinas de alta potencia, la duración nunca debe sobrepasar los 4 a 6 meses, con un estricto control individual y un descenso muy gradual antes de la discontinuidad, a lo largo de los 2 a 3 meses últimos, para evitar el síndrome de abstinencia. Estas drogas poseen una alta acción y efectividad en el organismo que se inicia entre la primer y segunda semana del tratamiento, (Cía A. 2001, pág. 242).

Los betabloqueantes son utilizados para la Fobia Social de performance o desempeño, administrándose una dosis de 10 a 40 mg de propanolol, o de 50 mg de atenolol, de 30 a 60 minutos antes del evento ansiogénico, (Cía A. 2001, pág. 242).

## **IX.9 Instrumentos para evaluar la exposición a traumas**

Estos tipos de instrumentos se clasifican en una serie de categorías y sirven para especificar la naturaleza y severidad del trastorno postraumático; pueden ser utilizados para uso clínico o de investigación.<sup>88</sup> Son instrumentos a tener en cuenta para medir el trauma de las víctimas producidos por el delito.<sup>89</sup>

## **IX.10 Resumen del capítulo**

Se ha podido desarrollar en el presenta capítulo la manera por el cual el profesional en la materia asistencial victimológica, posee diferentes herramientas para realizar el tratamiento, ante la presencia de víctimas de delitos y de violencia familiar afectadas por algún tipo de trastorno de ansiedad.

La entrevista psicológica sirve en esta fase, como un gran instrumento fundamental del método clínico, que conduce a una evaluación psicológica que persigue objetivos, diagnósticos y terapias para su tratamiento.

Pero no solo la entrevista psicológica es propia del campo de la psicología, este tipo de entrevista puede realizarse en otras áreas como la psiquiatría, trabajadores sociales, abogados, seguridad, sociólogos,

---

<sup>88</sup> Op. Cit. Cía A. Trastorno por Estrés Postraumático. Pág. 130-131.

<sup>89</sup> Videre, apéndice.

criminólogos, etcétera, esta gran diversidad coadyuva a la unión de herramientas y de instrumentos que favorecen un óptimo tratamiento.

La posibilidad de saber que ocurre en la psiquis de la víctima, se da a través de la interacción entre terapeuta y paciente, la que es reforzada por la interpretación otorgada por la observación directa de la sintomatología exteriorizada de diferentes formas. Una vez superado este primer y gran paso inicial, el terapeuta se encuentra en condiciones de comprender profundamente el problema que le aqueja y las posibles soluciones que en consecuencia derivan de él, como por ejemplo el psicoanálisis con el aporte de conocimiento de la dimensión inconsciente de la víctima o el conductivismo con la contribución de entendimiento de los distintos comportamientos observables. Todo esto llegado desde un mismo punto, la entrevista inicial, proporciona valiosas herramientas las cuales a través de la confianza e interacción se desarrollan entre asistente y víctima para focalizar y lograr superar el problema.

# **CAPÍTULO X**

## **ESTUDIO DE CASO**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **TRABAJO DE CAMPO**

## X.1 Método

La metodología utilizada en la presente investigación es de “Estudio de Casos” ya que es una herramienta que se utiliza para describir en forma exhaustiva, la ocurrencia de un evento, ya sea un problema o un fenómeno en un dado contexto, en este caso el estudio a realizar es en base al funcionamiento, organización, estructura, etc. de las Oficinas Victimológicas dependientes de la Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito y Violencia Familiar.

El Estudio de Casos “es una investigación empírica que indaga un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto real, especialmente cuando los límites entre los fenómenos y el contexto no son claramente evidentes”<sup>90</sup> En este sentido Yin (1994) afirma que el estudio de casos responde a las preguntas ¿cómo? y ¿por qué se produce el fenómeno?.

El método elegido para la presente investigación revelará información sobre los problemas de la implementación de las Oficinas Victimológicas y sus Programas en acción, como así todo tipo de datos y experiencias que surgen en base a sus intervenciones asistenciales.

El Estudio de Caso por ser una herramienta netamente cualitativa nos proporcionará una descripción de los objetivos principales y contundentes de cada uno de los Programas llevados a cabo por la Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito y Violencia Familiar.

---

<sup>90</sup> Yin, R, (1994) Case study research, Design and Methods. Sage Publications, Inc. Thosands Oaks.

El Estudio de Caso no permite la generalización estadística sino una generalización analítica basada en las interpretaciones de los hallazgos que pueden llegar a incluir estudios comparativos futuros.

La validación de la información que ofrecen los resultados obtenidos está dada por el análisis cualitativo, a través de las diversas visiones obtenidas en el desarrollo de la investigación y de los resultados hallados que surgieron de los elementos de recolección de datos, formando así una triangulación de la información obtenida.

El Estudio de Caso no es una técnica específica, es una forma de organizar los datos sociales para mantener el carácter unitario del objeto social estudiado. La diferencia principal entre el estudio de caso y otro tipo de estudios es que el foco de atención es el caso y los componentes que lo integran y no toda la población de casos; lo que no quita que pueda haber un interés último generalizable: algún aspecto del proceso seguido o la propia metodología de análisis (Sancho et al., 1998, pág. 80).

La triangulación hace referencia al procedimiento que permite organizar los diferentes tipos de datos de manera que se puedan contrastar, por ejemplo una entrevista realizada a un profesional específico del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos con un profesional de idéntico campo pero perteneciente al programa de Violencia Familiar y a su vez con otros profesionales de misma categoría inmersos en ambos programas, también puede ser contrastado con los cuestionarios tomados en la recolección de datos o a otros actores involucrados en el Estudio de Caso y además, se pueden referir a datos secundarios o a los resultados de otras investigaciones publicadas sobre el tema que se estudia.



## **X.2 Aportes del Proyecto**

- Crear Oficinas Victimológicas con programas adaptados a las demandas victimológicas de la provincia de Mendoza en el área de las Comisarías Judiciales con el fin de asistir y tratar a las víctimas de delitos en forma amplia y certera.
- Informar a través de una campaña comunicacional a la población mendocina que se encuentra a disposición el tratamiento y asistencia victimológica en caso de ser víctimas de delitos y violencia familiar siempre que este no fuere denunciado, ya que de serlo se activará en forma inmediata la atención victimológica.
- Contribuir a disminuir la Cifra Negra de la Criminalidad con la asistencia y tratamiento a víctimas de delitos.
- Acudir ante la necesidad de las personas vulneradas por el delito con la premisa de evitar el estrés postraumático, daños psicológicos y emocionales, entre otros.
- Potenciar el respeto a la víctima integrándola a que recupere su dignidad como persona.
- Fortalecer el interés por las víctimas en las demás áreas institucionales.

## **X.3 Objetivos**

Los objetivos de la presente investigación determinaran los límites y las amplitudes del Estudio de Caso y sitúan el trabajo dentro del contexto victimológico general y sirven para orientar a las demás etapas del proceso de investigación.

El objetivo general propuesto dará origen a los objetivos específicos y estos identificarán las acciones adoptadas por el tesista a seguir en la investigación.

Los objetivos específicos son los que realmente se van a investigar y la estrategia utilizada para tal fin será proporcionada por el trabajo de campo que se realizará a través de entrevistas de tipo estructuradas y no estructuradas dirigidas al recurso humano de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba.

La suma de resultados de los objetivos específicos al final del trabajo será observado y corresponderán con el objetivo general

### **X.3.1 Objetivo General**

- Diseñar en base al modelo utilizado en la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba, similares programas adaptados a la situación de victimización de las víctimas de delitos y de violencia familiar de Mendoza y que posea características asistenciales en forma inmediatas y expansiva inserto en el marco de Oficinas Victimológicas en el área funcional de las Comisarías Judiciales en donde funcionen Oficinas Fiscales.

### **X.3.2 Objetivos Específicos**

- Investigar el modelo victimológico del Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Erradicación de la Violencia Familiar de la

Provincia de Córdoba, en cuanto a organización, estructura, funcionamiento y tipos de víctimas que reciben y ayuda victimológica que ofrecen.

- Entrevistar a los profesionales que ejercen su función específica en las Oficinas Victimológicas de referencia con el fin de acercarnos a sus experiencias profesionales y desempeño en su labor asistencial.
- Preguntar a los profesionales de los programas de Violencia Familiar y de Víctimas de Delitos cuáles son los inconvenientes que comúnmente ocurren en la asistencia victimológica desde la perspectiva funcional.
- Consultar a los empleados administrativos de las Oficinas Victimológicas de ambos programas (Asistencia a las Víctimas de Delitos y Erradicación de la Violencia Familiar) qué tipo de víctimas solicitan la asistencia y cómo toman conocimiento del servicio que se presta.
- Indagar si la intervención victimológica a las víctimas de delitos y/o de violencia familiar los obliga a dar intervención al Poder Judicial.
- Consultar a los profesionales de las Oficinas Victimológicas si interactúan y/o participan otras instituciones en la asistencia a las víctimas.

- Indagar si los programas victimológicos cuenta con expansión y capacitación a otras áreas del Poder Ejecutivo y si otras áreas del gobierno poseen programas victimológicos paralelos.
- Difundir y contribuir a la tutela de los Derechos Humanos de las Víctimas de Delitos.

Adelantándonos al trabajo los objetivos específicos se desarrollaran en el presente capítulo y el objetivo general en el siguiente capítulo.

#### **X.4 Antecedentes victimológicos históricos de Córdoba**

El Centro de Asistencia a la Víctima del Delito de la provincia de Córdoba tuvo lugar en el año 1986 mediante la promulgación de la ley 7379. En aquellos tiempos fue una legislación novedosa para la provincia y la Argentina, la normativa surgió del intelecto del Dr. Ricardo C. Núñez y fue impulsada por la Dra. Hilda Marchiori y la Lic. Mirtha Yocco, dos profesionales que lucharon por lo que hoy es la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar.

El Centro victimológico fue pionero en América Latina y muy necesario para la época, la Argentina, por aquel entonces estaba caminando los primeros pasos de un país libre de la opresión y en un gobierno democrático e inmersa en este proceso de cambio, la provincia padecía de una ola de criminalidad. Era necesario actuar en consecuencia y el Centro de Asistencia a la Víctima de Delito fue un apoyo para las víctimas de delitos en general.

Entre los aspectos destacables de índole histórico, el Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos fue montado en un edificio utilizado por el Gobierno de Facto, llamado D2 que era un lugar utilizado por los servicios de inteligencia policiales y también militares como unidad de detención.

Observando la historia del primer centro victimológico argentino, hoy nos atrevemos a decir que fue un gran desafío para el sector político poder concretarlo y más aún de cambiar rotundamente un lugar despreciable para la sociedad en un lugar con tanto prestigio hoy en día.

Muchas veces notamos un problema, nos reunimos y discutimos sus posibles soluciones y por lo general tanta discrepancia termina por desalentar las buenas ideas, esto no sucedió con el Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos, un grupo de profesionales se preocupó por la problemática ante sus ojos y no se quedaron con posibles soluciones, se reunieron y bregaron por el cambio y por ayudar a aquellas personas olvidadas. Creo que los profesionales que iniciaron y concretaron su proyecto, no solo apoyaron a las víctimas del delito sino que también quebraron como lo hace el delito con sus víctimas, la memoria del dolor que permanecía en el ambiente.

La Institución victimológica se enmarcó bajo la dependencia directa del Ministerio de Gobierno de Córdoba y en sus principios los fines se basaba en comprender y adquirir conocimientos sobre la problemática victimológica y especialmente lo relativo al tratamiento y asistencia a la víctima del delito a través de un abordaje interdisciplinario, con el objeto inmediato de atenuar las consecuencias gravosas y traumáticas ocasionadas por el crimen.

El Centro de Asistencia a la Víctima de Delito al representar el primer centro en su especialidad en toda la Argentina, marcó un hito para la

continuidad de la lucha por restablecer los derechos fundamentales de las personas vulnerados por el delito.

Entre sus funciones podemos mencionar que el Centro vela aún en la actualidad por<sup>91</sup>:

- Determinar el daño presente en la personalidad de la víctima y la posibilidad de trascendencia al futuro de ese daño, la determinación y aplicación de los medios idóneos para subsanar ese daño.
- La asistencia y el tratamiento a la víctima para su recuperación física, psicológica y social.
- La orientación a la víctima y a la familia para superar la situación de tensión que se hubiese producido.
- La orientación y asistencia a la víctima en relación a los aspectos laborales, educacionales y sociales, en los casos en que la situación delictiva haya afectado esas áreas.
- Todas aquellas tareas que contribuyan a la recuperación de víctimas de delitos.

Cada uno de estos objetivos institucionales, nos está indicando la forma y el tipo de pensamiento reinante que se vivencia en los Centros de Asistencia a las Víctimas de Delitos y ante ello pude analizar muy detenidamente el ambiente generado por el recurso humano, el compromiso y la entrega para con las víctimas que acuden a cada uno de los programas,

---

<sup>91</sup> Colección Bibliográfica “Victimología” revista n° 1, Centro de Asistencia a la Víctima del Delito, Ministerio de Gobierno de Córdoba, año 1986, pág. 15.-

más allá de algunos inconvenientes que en el funcionamiento poseen, los profesionales y personal administrativo insiste en continuar luchando sin rendirse.

Al referirme a la rendición, puedo percibir que si los profesionales que crearon esta iniciativa y la concretaron ante un símbolo indigno de aquellos tiempos y pudieron transformarla en un lugar que en vez de alejar a las personas necesitadas del apoyo, asistencia y consuelo, hoy las están acercando, la lucha por la opresión sigue latente, pero esta vez la opresión tiene otros matices, y esos matices no son más que la violencia dirigida a la población por cierto número de opresores del crimen en tiempos de libertad y democracia, estoy haciendo referencia a los muchos criminales que a diario causan dolor a las víctimas con actos ilegales, vulnerando y acosando la integridad de la persona.

Quizás por ello, quizás impulsados por revertir la memoria del castigo del Gobierno de Facto, el Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos representa hoy un lugar de reconocimiento de los derechos de las víctimas.

Los integrantes del primer Centro de Asistencia a la Víctima del Delito fueron: Lic. Mirtha Yocco, Dr. Rubén Musicante, Dr. Hernán Núñez, Lic. Gabriela Zanini de Villagra, Dr. Fernando García, Dra. Patricia Ardanaz, Lic. María José Planas, Dra. Nura Becerra, Dr. Daniel Galard, Sra. Ema Rodríguez, Sr. J. Jochymek, Sra. Silvia Raso, Sr. José F. Castillo. La dirección se encontraba a cargo de la Dra. Hilda Marchiori.

En la actualidad el Centro de Asistencia a la Víctima del Delito es denominado Dirección de Asistencia a las Víctimas del Delitos y de Violencia Familiar y se encuentra a cargo de la Dra. Graciela Brizuela.

El equipo interdisciplinario se encuentra formado por médicos, trabajadores sociales, psicólogos, psicoanalistas, pedagogos, abogados, criminólogos y personal administrativo conformados in situ y a través de la Red Interinstitucional.

En 1989 mediante Ley 7861 se crea la “Comisión Permanente de Prevención de la Violencia Familiar” impulsado por la legisladora Gianni y en 1991 se reglamentaba esta ley mediante el Decreto Reglamentario 3316/91 cuyo objetivo era evitar la desintegración familiar y la reproducción del maltrato.

Como podemos observar los datos históricos nos está diciendo mucho, nos está indicando que a solo tres años de la apertura del primer centro victimológico, el desarrollo en esta área abarcaba ya diferentes modalidades delictivas y no solo se preocupaba por temas relacionados a la vulnerabilidad en aspectos públicos sino que también existía una preocupación por mantener viva la célula de cualquier sociedad, la familia.

Así en 1994 la promulgación de la Ley 8.400 modificó la ley de Fuero de Familia (Ley 7676) propuesta por la Dra. Susana del Bo, quien en su propuesta modificatoria hizo hincapié en el Art. 7 de tal normativa sobre: Consultar a las Organizaciones no gubernamentales a fin de Diagnóstico / Tratamiento.

Ya no es tan solo la lucha de una institución o del sector político de turno sino que se planteó el compromiso de aunar esfuerzos para un objetivo en común y tan necesario de solucionar en los niveles sociales.

En el periodo comprendido entre 1995-1999. Se presentan proyectos de ley a fin de adecuar la normativa provincial a la Ley 24.417.



En el año 2000 tuvo lugar el Proyecto de Ley “Atención Integral de la Violencia Familiar” presentado por los legisladores: Rufeil, Pino, Alé, Vigo, Novillo Corvalán, Juncos, Mansilla. Es aprobada en la Cámara de Origen y rechazada en la Cámara de Senadores.

El año 2004 fue en el que se presentaron ante la legislatura provincial dos Proyecto de ley “Ley de violencia familiar” uno por el bloque de unión por Córdoba y otro el Bloque la Unión Cívica Radical.

Si observamos detenidamente, el interés victimológico por aquí entonces 1986, hoy luego de casi dos décadas, se ha instaurado una cultura sobre aspectos victimológicos en la provincia y los partidos políticos de resonancia en la provincia intentan continuar con el apoyo a este tipo de políticas públicas.

El 6 de Marzo de 2006 se sanciona la ley 9283 “Violencia Familiar” y publicada siete días después, teniendo como autoridad de aplicación el Ministerio de Justicia y Seguridad dependiente del Poder Ejecutivo provincial, sus objetivos son: Asistencia y prevención de la violencia familiar en sus tres niveles, la prevención primaria (art. 33), la prevención secundaria (art. 33) y la prevención terciaria (art. 7mo a 31ro).

El Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos se encuentra supeditado a la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar.

Cada uno de los programas posee recurso humano propio, comparte en caso necesario el cargo de Coordinador y en cuanto al recurso material depende de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar.

Ante ello podemos decir que la descentralización y división de funciones victimológicas decididas por la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos puede significar la focalización del problema a tratar, pero sobre mi punto de vista celosamente analítico puedo decir que la limitación existente en la actualidad en la misma dirección es traducida en la desunión profesional. Particularidad observada a lo largo de cada entrevista de cada profesional. Los programas sin importar cuan importantes sean en razón de sus demandas, son programas de origen victimológico y por tal la Institución que los nuclea y máxime su función específica, deriva en una especie de división del recurso humano a mi entender competitiva y de la mano de ello el vencedor será el que mayor demanda posee en sus asistencias.

## **X.5 Selección de la Institución**

Adoptamos para la investigación como Unidad de Análisis la “Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y Violencia Familiar”, dependiente del Poder Ejecutivo de Córdoba, bajo el ámbito del Ministerio de Justicia. De la observación realizada se pudo demostrar que en esta institución funcionan dos programas victimológicos, el primero “Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos” por el cual tuvo su génesis de funcionamiento las Oficinas Victimológicas de Córdoba y por último recientemente agregado por ley el “Programa de Erradicación de Violencia Familiar”, ambos programas se encuentran diferenciados por legislación propia y separados físicamente uno de otros, persiguiendo mismos objetivos victimológicos entre ellos disminuir el trauma instaurado en la víctima por el delito y buscar la reparación del daño causado, restableciendo el bienestar general de la víctima que poseía antes de resultar víctima del delito.

En base a la investigación se construyó una tipología de entrada, la que permitirá determinar una muestra intencional en base a entrevistas, cuestionarios y observaciones semiestructurales.

La institución elegida se encuentra en la ciudad capitalina de la provincia de Córdoba, República Argentina.

Los fundamentos por el cual se seleccionó esta institución, refieren a que en aspectos victimológicos asistenciales en la República Argentina fue pionera en su implementación en base al arduo interés y responsabilidad por el afán de asistir y tratar el padecimiento de las víctimas de delitos producto del trauma ocasionado por el crimen, además de contemplar el reconocimiento nacional por su labor humanística y de la cual varias provincias del país siguieron su iniciativa victimológica.

La labor de recolección de datos fue compleja por razones de la distancia del lugar de origen del tesista y el desconocimiento del funcionamiento de estas oficinas, pero resultó eficaz por la gran colaboración brindada por personal administrativo y profesional de ambos programas de la Dirección lo que resulta loable de destacar.

Nuestro estudio orienta a contribuir el bienestar general de las víctimas de delitos y de violencia familiar devolviendo la continuidad de vida que llevaban antes de que el delito irrumpiera en sus vidas. De esta forma como propuesta es utilizar análoga estructura de funcionamiento de la institución elegida para implementar tentativamente nuevas oficinas victimológicas en la provincia de Mendoza con la sumatoria de innovaciones asistenciales incorporadas a esta creación, respetando y colaborando en el funcionamiento de otras instituciones que persiguen los objetivos asistenciales victimológicos, sean gubernamentales o no gubernamentales.

## **X.6 Universo de Estudio**

La muestra de estudio comprenderá al recurso humano de la institución (personal profesional y no profesional) interviniente y responsable en forma directa sobre el funcionamiento de los Programas de Asistencia a las Víctimas de delitos y de Erradicación de la Violencia Familiar.

## **X.7 Autorización de la investigación**

La solicitud de autorización para realizar la investigación de Estudio de Caso en la institución elegida se realizó en forma administrativa y a través de una entrevista con el Director de ambos Programas Victimológicos, Dra. Brizuela Graciela donde se expuso la identidad del tesista, la procedencia, el motivo y las expectativas sobre el trabajo académico que dieron como resultado por parte de esta autoridad la autorización para comenzar la investigación en los Programas de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar sitios en calle Rivadavia 77 Córdoba, capital y Gral. Alvear 150 de Córdoba, capital respectivamente.

## **X.8 Entrevistas**

En la entrevista, la realidad a observar son datos objetivos tales como, características físicas, económicas, sociales, institucionales, etcétera, y subjetivos como actitudes, creencias, conductas. El instrumento de observación es el cuestionario (entrevistas estructuradas) y preguntas realizadas en el mismo tiempo y lugar de las entrevistas estructuradas pero que no se encuentran en el cuestionario (entrevistas no estructuradas).

Una entrevista, es la obtención de información a través de una conversación de naturaleza profesional denominada entrevista personal<sup>92</sup> modelo que fue optado para realizar la presente investigación. Fue elegido este tipo de entrevista debido a la escasez de tiempo de los profesionales de cada programa, no obstante el inconveniente fue salvado al ser reemplazado este problema al solicitar entrevistas en ocasiones a través de turnos victimológicos para poder acceder y aplicar la entrevista como trabajo de campo.

El tipo de entrevista personal facilita la comunicación, transformándola en dinámica, en base a ello y respetando los lineamientos del tipo de entrevista optado se procedió en acudir al apoyo de un cuestionario, realizando las preguntas y anotando las respuestas, en este caso se respeto la línea del tipo de entrevista estructurada y también a fin de acceder a otro tipo de conocimiento y en el transcurso mismo de la entrevista y por el clima, trato informal, ameno y produciéndose un ambiente cordial, se aplicó en el mismo orden el tipo de entrevista no estructurada, con la aplicación de estos dos modelos favoreció en contenido la investigación y además se pudo aprovechar mucho mejor la entrevista y obtener con mayor soltura y profundidad los interrogantes necesarios para captar el máximo de conocimiento sobre la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y Violencia Familiar y cada uno de los programas inserto en ella.

Como esencia el tipo de entrevista estructurada propia de la entrevista personal y favorecido con preguntas abiertas, el relato de los entrevistados fue amplio y rico en información, hay que destacar también que el recurso humano de la dirección y de cada programa fue sumamente cordial y solidario, lo que facilitó rápidamente la creación de un clima favorable, esto no solo ayudo a la investigación sino que también pudo prosperar el tipo de entrevista no estructurada, lo que refiere a que existen preguntas surgidas en

---

<sup>92</sup> Hernández R. 1998. Metodología de la Investigación. Buenos Aires. Mc.Graw Hill.

la entrevista misma, que no se encuentran en el cuestionario, situación tal que ahonda los conocimientos surgidos y a investigar aplicando este método.

Se empleó también para reforzar el comentario dictado en la entrevista, algunas grabaciones a los efectos de poder analizar sus transcripciones, intenciones que fueron previamente solicitadas al entrevistado sobre su autorización para la utilización de este instrumento técnico.

Las entrevistas se realizaron en las oficinas del Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos sito en calle Rivadavia 77 de Córdoba y del Programa de Erradicación de Violencia Familiar sito en calle Alvear 150 de la misma ciudad capitalina. El espacio de estas oficinas favoreció una atmósfera apropiada, además de la utilización de estrategias propias para generar confianza en el entrevistado.

El lugar de elección de las entrevistas se debió a la practicidad y como se acotó precedentemente, ahorró tiempo disponible de los encuestados, situación relevante a tener en cuenta en la investigación, además de integrar al tipo de estrategia, la observación semiestructurada de las instalaciones de la institución.

Generalmente el tiempo de duración de cada entrevista fue de aproximación de entre 50 minutos a 1 hora 30 minutos y en pocos casos el tiempo de duración en la entrevista fue de solo 15 minutos debido a situaciones profesionales producto de la misma labor profesional.

La parte introductoria y toma de contacto con el entrevistado fue a través de una estrategia interactiva basada en la presentación del encuestador y comentar a los encuestados los propósitos que se tienen sobre

esta investigación, superado la misma se comenzó a realizar a cada profesional una serie de preguntas para profundizar en los conocimientos de la estructura, manteniendo y aspectos generales de cada programa.

Con la utilización del cuestionario se procedió a realizar la primera entrevista a una empleada administrativa en la Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito y de Violencia Familiar sito en calle Alvear 150 de Córdoba, quien aportó un vasto conocimiento sobre el funcionamiento de ambos programas a cargo de la dirección de mención, además de concertar otra entrevista para profundizar sobre temas específicos del programa de Erradicación de la Violencia Familiar.

Luego se entrevistó a la misma empleada quien a su vez es jefa administrativa del Programa de Erradicación de Violencia Familiar, ahondando sobre temas específicos de violencia familiar y la importancia de la nueva ley de provincial de Violencia Familiar, también se pudo hablar sobre el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos y concertó una entrevista con la directora del programa y otros profesionales de la institución.

La entrevista efectuada a esta empleada fue relevante, por transformarse en el nexa con otros profesionales y además de ubicar el puesto de jefa administrativa desde los inicios del programa de Erradicación de Violencia Familiar se pudo acceder a información estadística.

Las entrevistas continuaron y esta vez se pudo entrevistar a la Directora de la institución quien apoyo la incursión de la investigación y avaló la autorización y visita también al programa de Asistencia a Victimas de Delitos además de profundizar los conocimientos sobre el funcionamiento de la institución y de las áreas del programa, el servicio telefónico y la Unidad de Constatación.

Posteriormente se acordó otras visitas al Programa de Erradicación de Violencia Familiar y entrevistas con otros profesionales.

Se concretó finalmente una entrevista con un profesional del área legal del programa proporcionando información sobre la entrevista inicial, el servicio telefónico gratuito, historia de la institución, demandas, funcionamiento, objetivos y misión de la Unidad de Constatación, marco legal de la institución y temas generales de la Dirección y también del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos.

Al conocer el funcionamiento, estructura, normativa, características y esquema en general del programa de Erradicación de Violencia Familiar y por toda la información surgida en las entrevistas y además la observación sistemática realizada en las atenciones y estructura de la instalaciones, el conocimiento fue ampliándose, situación que facilitó las demás entrevistas, esta vez en el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos ubicada en la misma ciudad.

Es dable dar a conocer y reiterar que el trato recibido por los diferentes encuestados fue totalmente cordial, participativo, entusiasta y nada egoísta al momento de brindar información, se creo una conexión que por las distancias de mi lugar de origen son salvadas por las nuevas tecnologías brindadas por Internet a través del correo electrónico y este reconocimiento prematuro por el lugar de ubicación en la tesis es afirmado por la importancia que tomaron estos actores para poder llegar a estas instancias del trabajo.

Continuando la elaboración del trabajo de campo, esta vez en el Programa de Asistencia a las Víctimas del Delito, y por la información obtenida en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar, la situación tomó una dirección diferente pero siempre con los propósitos fijos sobre la investigación. Hay que reconocer que el conocimiento obtenido previamente facilitó la profundización en otros temas relacionados al funcionamiento, la



eficacia, las opiniones y creencias que tienen los profesionales de una misma institución pero en diferentes programas de la misma índole.

Las preguntas realizadas en las entrevistas de un programa y de otro fueron aplicadas de manera de conocer opiniones sobre la nueva ley, los inconvenientes que poseen, los factores de riesgo comúnmente observados en la temática y la nueva dirección no en el plano de la persona que lo dirige sino en la forma organizativa que se ha venido creando desde los principios de este cambio institucional, entre el Programa de Erradicación de Violencia Familiar y el de Asistencia a Víctimas de Delitos, considerando que en primera instancia el tratamiento, la asistencia comenzaron con el programa de Asistencia a las Víctimas de delitos que nucleaba además de los delitos contra la propiedad, contra la persona y también trataba las problemáticas que fueron separadas y otorgadas a un nuevo programa.

El hecho de haber mantenido las entrevistas de manera individual, y prácticamente una después de otra, favoreció en el sentido de que no se produjera ninguna influencia entre los entrevistados, y que pudiéramos realizar algunas preguntas cruzadas a fin de contrastar y/o completar la información obtenida entre ambos programas y comprender la situación actual al haberse producido una división resiente de trabajo y de asistencia victimológica y el impacto que ocasionó este quiebre a nivel institucional.

El desarrollo del trabajo de campo condujo a entrevistar al personal profesional y administrativo del Programa de Asistencia a las Víctimas del Delito con idénticos objetivos propuestos para el Programa de Erradicación de Violencia Familiar, de esta manera el procedimiento nos llevaría a triangular los diferentes tipos de datos obtenidos, paso que será desarrollado en el Análisis del Contenido.

Prosiguiendo con las entrevistas, se concretó con la presencia en forma conjunta de dos profesionales del programa, una abogada y una psicóloga. Las instancias iniciales fueron las mismas que se utilizaron para el Programa de Erradicación de Violencia Familiar y se pudo extraer de la interacción, el funcionamiento, la cantidad de personal profesional y el administrativo, horarios de funcionamiento, tipos de víctimas atendidas, demandas, ayuda económica, historia, evolución del programa, inconvenientes del funcionamiento, falencias, etcétera en base a un itinerario análogo al utilizado en el otro programa.

En otro contexto se pudo entrevistar a la Coordinadora del Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos quien apoyó la investigación, proporcionó información propia de su función, colaboró entusiastamente con la obtención diligente de datos y oportunidades de concertar otras entrevistas con diferentes profesionales del programa.

Posteriormente y continuando con las entrevistas se pudo contactar y entrevistar a una psicóloga del programa quien aportó información sobre el tratamiento y las técnicas utilizadas para recuperar a la víctima y disminuir la victimización y opiniones de la nueva legislación y el nuevo programa.

Consecutivamente, tuvo lugar una entrevista con un Trabajador Social, este profesional pudo decirnos los diferentes tipos de ayuda proporcionada a las víctimas de delito con bajos ingresos económicos, la asistencia social gubernamental y otras consideraciones de ambos programas.

Las entrevistas continuaron con diferentes profesionales y personal administrativo y a destacar se pudo visitar a la bibliotecaria de la Institución. La biblioteca se encuentra en el edificio del Programa de Asistencia a la Víctima del Delito como apreciaciones desde el punto de vista

de su trabajo específico, pudo indicar y proporcionarme documentación valiosa referida a temas victimológicos.

También se practicó una entrevista, además de otros profesionales y personal administrativo con la Jefa del Área administrativa, quien aportó información del comienzo del programa victimológico, las diferentes etapas que incurrió la institución, las formas de administración del pasado y las actuales, entre otros puntos como apreciaciones sobre la institución y los programas insertos.

Se visitaron otras instituciones como la Policía de la provincia de Córdoba quienes poseen una oficina específica sobre el tratamiento victimológico y dependencias dependientes del Poder Judicial con fines asistenciales victimológicos como las Unidades Judiciales por ejemplo, pero como el estudio de caso se circunscribe a la Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito y de Violencia Familiar este conocimiento no será incluido en esta investigación, pero sirve al tesista para reordenar y tener en cuenta aspectos relacionados al funcionamiento de una Oficina victimológica como se pretende llegar a instalar en la provincia.

Es necesario informar que la transcripción de las entrevistas resultantes del trabajo de campo será incorporada en el apéndice, no así la Codificación y el Análisis de contenido de estas, que a continuación se desarrollaran.

### **X.8.1 Codificación de las entrevistas**

Las preguntas abiertas realizadas en las entrevistas al recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la Provincia de Córdoba en ambos programas, las que fueron

respondidas con gran profesionalismo y del cual se ha podido obtener importante información sobre el funcionamiento, organización, beneficios sociales, inconvenientes que posee cada programa, entre otros, nos conduce a realizar un procedimiento que consiste en encontrar y dar nombre a los patrones generales de respuestas que surgieron de las entrevistas y asignar un código a cada uno teniendo en cuenta que las respuestas de los patrones pueden expresarse con diferentes palabras pero siempre buscando el sentido y analogía de las mismas.

Con este procedimiento las preguntas abiertas realizadas en las entrevistas permiten ser “cerradas”, situación que nos lleva a comprender sintéticamente el patrón de respuestas desde una óptica generalizada.

Consecuentemente se ha elegido las preguntas que configuran un patrón de respuestas a las cuales se les asignará un código y un número de frecuencia para poder categorizar su posición en cuanto a importancia.

<b>¿Qué objetivos persigue la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar?</b>
--

<b>Código</b>	<b>Respuestas con mayor frecuencia de mención</b>	<b>Número de frecuencias</b>
<b>1</b>	<b>Asistencia</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Tratamiento</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Asesoramiento</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Ayuda a disminuir el trauma y evitar la victimización</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Buscar la participación y colaboración en el tratamiento</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Ayuda económica para garantizar la calidad de vida y el tratamiento</b>	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Constatar la violencia</b>	<b>2</b>
<b>8</b>	<b>Contener y sensibilizar</b>	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>Contestar requerimientos judiciales mediante informes victimológicos</b>	<b>2</b>
<b>10</b>	<b>Respeto a los derechos de la víctima y respuesta inmediata</b>	<b>4</b>

<b>Categorías</b>
<b>Asistencia, capacitación en la asistencia, tratamiento</b>
<b>Ayuda a disminuir el trauma y evitar la victimización</b>
<b>Asesoramiento</b>
<b>Buscar la participación y colaboración en el tratamiento</b>
<b>Contener y sensibilizar</b>
<b>Respeto a los derechos de la víctima y respuesta inmediata</b>

Atento se comienza con el procedimiento de categorización con la pregunta ¿Qué objetivos persigue la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar?<sup>93</sup>

Es importante señalar que la codificación nos está indicando un patrón y una razón de ser de esta frecuencia, si observamos los valores representativos como por ejemplo el código 1, 2 y 4 de la presente pregunta, estamos en presencia de un fenómeno por el cual varias personas a través de las entrevistas que se realizaron en tiempos diferentes coincidieron en su respuestas, mencionando como objetivos que persiguen: la asistencia, el tratamiento y la ayuda a disminuir el trauma y evitar la victimización, obteniendo los valores máximos en la categorización y en el mismo sentido, no fue tan representativo los códigos 6 y 7 que sería la ayuda económica para garantizar la calidad de vida y el tratamiento y la constatación de la violencia.

Este fenómeno nos estaría indicando que no es tan necesario para los profesionales del programa al menos no está en sus necesidades primordiales ayudar económicamente a las víctimas o constatar la violencia, sino poder ayudarlas a través de un tratamiento de tipo transdisciplinario con el equipo que se encuentra en el o los programas, aplicando técnicas terapéuticas de acuerdo al diagnóstico que posee la víctima en relación al hecho traumático al que fue expuesto y acompañarlo con la asistencia de tipo social y legal, por supuesto estos aspectos encierran una amplia gama de intervenciones que van desde la ayuda que se pueda brindar a través de la

---

<sup>93</sup> Videre, apéndice

facilidad para realizar un trámite de tipo social hasta el entramado mundo que se puede llegar a vivir en instancias de un proceso judicial.

En mi apreciación, lo que es importante y que bien expresaron los profesionales entrevistados como objetivos primordiales, sería, la parte asistencial y el tratamiento que el programa victimológico puede brindar a través del gabinete transdisciplinario y de esta manera arribar a un objetivo que me parece victimológicamente hablando “disminuir el trauma” que fue instaurado por el delito en la víctima; este sería el punto fundamental de existencia de una oficina victimológica.

Como hemos podido ver a lo largo de la investigación y uniendo el marco teórico con el trabajo de campo, el interés de los profesionales de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar es muy acertado; las consecuencias del delito visto en el Capítulo V, nos puede dar una aproximación del padecimiento de la víctima producto del hecho traumático, cada tema tratado encierra una gama de posibilidades en la vida real de una víctima de delitos y cada tratamiento psicológico visto en el Capítulo IX nos acerca a comprender que tipo de herramientas científicas pueden ser utilizadas para ayudar a las víctimas de delitos y de violencia familiar.

En el campo asistencia los profesionales del área social y legal, acompañarían al tratamiento psicológico con su asistencia específica en cada área, así el Trabajador Social intentaría aquietar y apaciguar el continuo movimiento de pensamientos automáticos insertos en la víctima hasta que el psicólogo pueda profundizar en ello. De esta manera este profesional seguiría el apoyo con aportes que facilitarían cualquier tipo de necesidad social de la víctima, entre ellas económicas o de tramitación de documentación y lo mismo haría el abogado con el aporte asistencial de asesoramiento en temas jurídicos. Esta complementariedad entre el Psicólogo, el Trabajador Social y

el Abogado confluídos en la problemática que aqueja a la víctima, trabajarían para cesar el proceso de victimización y minimizar los efectos del trauma.

En este sentido, esta vez si nos apartamos de la frecuencia más alta o las más baja y nos centramos en los valores medios de la codificación podemos notar que los códigos 5,8 y 10 nos indica la presencia de ciertas expectativas que poseen los profesionales de la dirección, entre ellas pudimos encontrar en las entrevistas la importancia de la participación y la colaboración en el tratamiento; este punto y necesidad resalta el compromiso que posee la institución con el programa y a su vez con las víctimas que acuden a él. Los profesionales coincidieron considerablemente en buscar y propiciar un ambiente ameno, cálido, con cada víctima y en cada intervención que realizan no tan solo para favorecer el trabajo realizado por cada profesional sino para buscar un compromiso consigo mismo o sea víctima y profesional cualquier sea este con un único fin que la víctima no abandone el tratamiento.

La complementariedad de los demás códigos como por ejemplo el 8 que se refiere a la contención y sensibilización y el código 10 referido al Respeto a los Derechos de la Víctima y la respuesta inmediata, representan el humanismo y la ética profesional que persigue cada profesional y recurso humano en el programa.

No interesa si el recurso humano posee alguna especialidad profesional o no, lo valorable es que todo el personal se encuentra muy comprometido en la labor que realiza y desde que llega la víctima al programa, el respeto y el interés por ayudarla a disminuir el trauma es muy significativo y estos actos valorizan a la institución a la que representan.

Continuando con el análisis de las entrevistas a través de la codificación podemos acceder a la pregunta ¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia

Familiar distribuido en cada programa, busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?

Esta pregunta nos ha conducido a reflexionar sobre los Derechos Humanos de las víctimas sin importar por supuesto la situación en que se encuentre, en base ello, podemos hacer alusión a los derechos de las víctimas en diferentes planos, como por ejemplo, la víctima en el sistema penal, procesal penal, civil o en otras áreas como la salud, etcétera. Aquí, en esta codificación podemos observar de que manera los valores de los códigos representan una alta frecuencia de respuestas y solo una de las codificaciones es la más representativa.

**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

<b>Código</b>	<b>Respuestas con mayor frecuencia de mención</b>	<b>Número de frecuencias</b>
<b>1</b>	<b>Escucha activa</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Comprensión y acompañamiento</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Capacitación: interinstitucional, a víctimas y recursos humanos</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Vínculo Terapéutico</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Tratamiento: Psicológico, Social y Legal</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Información</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Respeto de los Derechos de la Víctima</b>	<b>4</b>
<b>Categorías</b>		
<b>Tratamiento: Psicológico, Social y Legal</b>		
<b>Escucha activa</b>		
<b>Comprensión y acompañamiento</b>		



El código 5, fija las bases de cada profesional de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar, expresando en un mayor número que el remedio brindado a las víctimas para que disminuyan el trauma y los trastornos de ansiedad provocados por el delito, es el tratamiento, pero este tratamiento no es individual sino transdisciplinarios, en este sentido los profesionales de cada programa aportan su saber y ayuda a través del área que cada uno posee, centralizando los esfuerzos en el tratamiento mismo. Podemos observar también la frecuencia análoga de los códigos 1,2 y 4, donde el patrón de estos códigos nos está indicando ciertamente que la escucha activa es fundamental para la comunicación y la valoración para la víctima, es necesario que la víctima se sienta contenida y a la misma vez un ser importante, y esto se debe a que en diferentes áreas de la vida social, la víctima ha sido olvidada y ha sido restringida a niveles de importancia ínfimos, en el mismo orden tiene íntima relación los códigos 2 y 4 que no es otra cosa que el resultante de la preocupación institucional sobre la víctima.

El código 7 referido a los Derechos de las Víctimas si bien posee una frecuencia menor tomando en cuenta los valores de los demás códigos, la frecuencia no es ínfima y se observa que este código refuerza tácitamente los valores más elevados de los demás códigos, algo inusual visto en esta codificación pero son los valores expresados, lo que significa que los derechos de la víctima se encuentran representativamente en la legislación de tipo penal, procesal y civil y son derechos propiamente del proceso judicial, en cambio a mi entender el recurso humano lo que persigue en mayor medida es actuar en consecuencia al trauma instaurado en la víctima y el objetivo principal de cada profesional o empleado de la institución es poder llegar a disminuir y erradicar el hecho traumático en la víctima, disminuir todo pensamiento automático que acose a la víctima y en mi apreciación no es tan representativo en el tratamiento dirigirse al conflicto procesal sino más bien a recuperar a la víctima en forma integral y restablecer el bienestar que llevaba antes que el delito apareciera.

La codificación realizada a la pregunta ¿Cuáles son los factores de riesgo que observa con mayor frecuencia en las víctimas que acuden a los programas victimológicos, se pueden observar en los valores, que no tienen una representativa e importante oscilación, estos se encuentran muy cercanos uno de otros y en los seis códigos, la frecuencia mayor en relación a la frecuencia menor presenta iguales valores o sea el 50%, tres códigos en cada uno. Esto nos estaría indicando en la presente pregunta, que los códigos del 1 al 6 representan ciertos riesgos que la víctima en su vida cotidiana experimenta y por ello cada codificación es muy representativa a la hora de establecer y evaluar cuales fueron los motivos por el cual resultó ser víctima.

La aplicación del Capítulo IV del marco teórico referido al abordaje de la violencia en este sentido nos puede ayudar considerablemente a comprender profundamente los factores de riesgo relacionados en hechos traumáticos en donde concurre la violencia, también el Capítulo VI referido a los Procesos de Victimización pueden aportar amplios conocimientos sobre factores de riesgo que conducen a la víctima a transformarse en tal.

**¿Cuáles son los factores de riesgo que observa con mayor frecuencia en las víctimas que acuden a los programas victimológicos?**

<b>Código</b>	<b>Respuestas con mayor frecuencia de mención</b>	<b>Número de frecuencias</b>
<b>1</b>	<b>Violencia (Psíquica y Física)</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Problemas Económicos por falta de empleo o por crisis económica hogareña</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Insultos, malos tratos, humillaciones tempranas</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Falta de protección personal y domiciliaria</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Imprudencia, negligencia en la seguridad</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Falta de conocimiento sobre modus operandis</b>	<b>4</b>
<b>Categorías</b>		
<b>Problemas Económicos por falta de empleo o por crisis económica hogareña</b>		
<b>Falta de protección personal y domiciliaria</b>		
<b>Imprudencia, negligencia en la seguridad</b>		

Básicamente los profesionales transmitieron en sus encuestas la coincidencia en dos frecuencias muy representativas de una serie de factores de riesgo que hacen al sufrimiento de la víctima en áreas como la violencia intrafamiliar y el crimen.

La categorización nos indica la frecuencia alta a través de los códigos 2,4 y 5 y cada uno de ellos representa aspectos muy distintos uno de otros. Así el código 2, nos está indicando que la violencia intrafamiliar presenta un factor predominante que sería los problemas económicos ya sea por falta de empleo o por crisis económica en el hogar y los dos códigos restantes con mayor representatividad se refieren a las víctimas del delito, de esta manera el código 4, indica que un factor predominante es la falta de protección personal y domiciliaria, o sea gran cantidad de víctimas de delitos se transforman en tal por carecer de conocimiento de autoprotección personal y por no asegurar correctamente su residencia.

En cambio el código 5 referido a la imprudencia y negligencia en la seguridad hace mención a la conducta que adopta la víctima para si mismo frente al delito muchas veces facilita el delito. En este sentido el marco teórico acuñó en el apéndice correspondiente al Capítulo VI.2 las tipologías victimológicas de autores representativos en la materia y de la cual podemos traer a colación que la imprudencia y la negligencia traducida en las actitudes de la víctima con el entorno son indicadores para facilitar el delito y resultar ser víctimas de ellos.

Luego los códigos 1,3 y 6 la porción menor de las frecuencias observadas en el patrón, nos muestra que los profesionales de ambos programas poseen como experiencia obtenida a través de sus intervenciones que los insultos, los malos tratos y humillaciones tempranos son indicadores de riesgo en la victimización, en cuanto al código 1 sobre la violencia física y psicológica son motivos representativos al igual que la falta de conocimiento

de modus operandi del código 6, del padecimiento de algún tipo de victimización.

En este sentido y observando estos patrones con menor frecuencia y en especial la falta de conocimiento a hechos traumáticos, nos estaría indicando que las personas que han sido víctimas y atendidas por los profesionales en cierta forma fueron sorprendidas por la astucia del delincuente y por tal se puede llegar a presumir que estas víctimas no presentaban una sensación de inseguridad o fueron víctimas de delitos con anterioridad, por el hecho de que de haber sido víctimas de delitos conocerían algunos modus operandi y en base a ello reaccionarían ante la mínima sospecha de vulnerabilidad en su contra.

Consecuentemente esta evaluación surgida de las entrevistas coadyuva a comprender las necesidades victimológicas de transmitir a la población el conocimiento de modalidades criminales para que la población pueda detectar y sortear el ataque criminal.

La pregunta ¿Cuáles son los inconvenientes observados en la función victimológica del Programa de Erradicación de Violencia Familiar?, y en el mismo orden sobre el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos nos ha conducido a verificar las opiniones que posee el recurso humano de ambos programas victimológicos en relación a esta pregunta y de la cual se pudo extraer que para el personal del Programa de Erradicación de Violencia Familiar, los códigos 1 y 3 son opuestos en sus respuestas, para cierto personal no poseen inconvenientes en cambio para otros el inconveniente se centra en el absentismo de las víctimas para ser tratadas en el programa, en base a ello podemos dilucidar que el recurso humano se encuentra confortable y satisfecho con la institución y a su vez con su función, y es por eso que difieren los códigos más representativos y la interpretación que se puede dar es la motivación que el personal posee en su función. Podemos observar también que se refuerza lo mencionado con los demás códigos,

todos tienden a la preocupación en el desempeño de sus labores victimológicas.

**¿Cuáles son los inconvenientes observados en la función victimológica del Programa de Erradicación de Violencia Familiar?**

<b>Código</b>	<b>Respuestas con mayor frecuencia de mención</b>	<b>Número de frecuencias</b>
<b>1</b>	<b>No posee</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Arrepentimiento de la víctima de haber realizado la denuncia</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Absentismo de las Víctimas al Programa</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Indiferencia del agresor al tratamiento</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Falta de personal</b>	<b>1</b>
<b>Categorías</b>		
<b>No posee</b>		
<b>Absentismo de las Víctimas al Programa</b>		

En cambio esto no ocurre con el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos, aquí se observa un acentuado índice de descontento con la institución y se ve plasmado en los resultados de los códigos, de esta manera podemos observar que el código 1, 2 y 3 tienden al descontento y la sumatoria de estos es muy representativa en relación al código 4 y 5 en donde se encuentra la preocupación por la atención hacia las víctimas.

**¿Cuáles son los inconvenientes observados en la función victimológica del Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos?**

<b>Código</b>	<b>Respuestas con mayor frecuencia de mención</b>	<b>Número de frecuencias</b>
<b>1</b>	<b>Falta de recursos logísticos</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Estrés profesional</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Falta de recursos humanos</b>	<b>1</b>

4	<b>Demora judicial para resolver los casos</b>	1
5	<b>Absentismo de la víctima al programa</b>	2
<b>Categorías</b>		
<b>Falta de recursos logísticos</b>		
<b>Estrés profesional</b>		
<b>Absentismo de la víctima al programa</b>		

En este sentido pudimos a través de la categorización comprender que los programas de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Erradicación de la Violencia Familiar no se encuentran equiparados en cuanto a recursos e importancia pese a que ambos pertenecen a una misma dirección, en base a ello se estima que debería solucionarse este problema porque puede llegar a genera un conflicto institucional, quizás una propuesta puede ser otorgarle una misma importancia en cuanto a disponibilidad de servicios y recursos o crear una dirección para cada programa.

El resto de la información obtenida en las encuestas realizadas en el trabajo de campo hace mención a aspectos estructurales y funcionales de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar y de cada programa victimológico explicando el funcionamiento y datos estadísticos, favoreciendo de esta forma el desarrollo del Estudio de Caso, los que en el presente capítulo se desarrollarán y analizaran a continuación.

## **X.8.2 Análisis de contenido**

El análisis de contenido es un proceso por el cual se toma como relevante el contenido surgido en la codificación de entrevistas realizadas precedentemente y a su vez son transformadas a unidades que permiten su descripción y análisis preciso. Lo importante del mensaje se convierte en algo susceptible de describir y analizar.

El universo utilizado es la respuesta a la entrevista no estructurada realizada al recurso humano de la institución denominada Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar, como Unidad de Análisis se tomó el tipo “palabra”, que es la unidad de análisis más simple teniendo presente que se mide las veces que aparece en las entrevistas.

En este sentido el análisis ha sido construido desde el relato mismo recabado de las entrevistas realizadas al recurso humano de cada programa victimológico de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar, en donde las interacciones tomaron fluida participación en la investigación con ricos aportes objetivos y subjetivos sobre el funcionamiento y perspectivas del funcionamiento en cada programa.

Tomando como referencia una de ellas, la Unidad de Análisis “Ayuda a disminuir el trauma y evitar la victimización” colocamos como Subcategoría: tratamiento psicológico, social y legal.

<b>Codificadores:</b> <b>Lic. Lucía Román</b> <b>Lic. Raúl Arias</b>	<b>Material a Analizar:</b> <b>Duración: 15 minutos</b> <b>Duración: 15 minutos</b>	<b>Total</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Fecha 19-03-08</span>
<b>Ayuda a disminuir el trauma y evitar la victimización</b>	Subcategoría	Frecuencia
	Tratamiento	7
	1.1.0	
	Asesoramiento	5
	1.2.0	
	Asistencia	7
	1.3.0	

Analizando esta categorización sobre la unidad de análisis elegida “Ayuda a disminuir el trauma y evitar la victimización” se procede a clasificar la misma con los siguientes ítems – Victimológico – No Victimológico; como resultado obtenemos la categoría “Victimológico”, este tipo de categoría designada como de Asunto o Tópico, Krippendorff (1982) refiere al asunto de la investigación que nos hemos planteado en la entrevista y en el trabajo de tesis, continuando, a esta categoría se le asigna una Subcategoría, “Tratamiento – Asesoramiento – Asistencia”, entendiéndose por tal en el caso de Tratamiento a toda práctica victimológica que incluya terapias psicológicas; la Subcategoría Asesoramiento, incluye toda acción realizada por abogados y trabajadores sociales en la asistencia y tratamiento victimológico y por último, Asistencia corresponde al apoyo y el auxilio otorgado por el recurso humano de la institución comprometidos en la disminución de la victimización y el trauma instaurada por el crimen o la violencia, en este sentido dichas Categorías y Subcategoría pertenecen al marco teórico en el que pudo desarrollarse estos aspectos en forma profunda.

<b>Codificadores:</b>	<b>Material a Analizar:</b>	<b>Total</b>
Lic. Lucía Román	<b>Duración: 15 minutos</b>	<b>Fecha 19-03-08</b>
Lic. Raúl Arias	<b>Duración: 15 minutos</b>	
<b>Tratamiento: Psicológico, Social y Legal</b>	Subcategoría	Frecuencia
	Tratamiento	7
	1.1.0	
	Asesoramiento	5
	1.2.0	
	Asistencia	7
	1.3.0	

Se puede notar claramente y tomando como referencia la Subcategoría “tratamiento”, “asesoramiento” y “asistencia” podemos observar que son aspectos relevantes en la atención de cada programa victimológico y



se encuentran unidos a una estructura funcional de la dirección que los acuña, así el recurso humano profesional y administrativo confluyen sus esfuerzos para un solo fin, la recuperación de la víctima en cuanto a disminución del trauma causado por el delito y esto también se puede ver planteado en los demás cuadros de análisis de contenido obtenidos por los datos que nos puede brindar la codificación de entrevistas.

En este sentido la Categoría Vínculo Terapéutico, posee las Subcategorías: Escucha activa; Comprensión y acompañamiento e información cuyas frecuencias son elevadas y condicen con la Categoría, esto nos está indicando tomando en cuenta la codificación de las entrevistas no estructuradas de la pregunta ¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas? que la frecuencia posee valores altos y por ello el patrón tanto de las Categorías y de las Subcategorías es uniforme observando con este razonamiento que los aspectos predominantes de efectividad de la dirección se basa en la utilización de las Subcategorías para acceder entre otros factores al éxito del tratamiento victimológico.

<b>Codificadores:</b>	<b>Material a Analizar:</b>	<b>Total</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Fecha 19-03-08</span>
<b>Lic. Lucía Román</b>	<b>Duración: 15 minutos</b>	
<b>Lic. Raúl Arias</b>	<b>Duración: 15 minutos</b>	
<b>Vínculo Terapéutico</b>	Subcategoría	Frecuencia
	Escucha Activa	6
	1.1.0	
	Comprensión y acompañamiento	6
	1.2.0	
	Información	5
	1.3.0	

El análisis de contenido de la codificación “Arrepentimiento de la víctima de haber realizado la denuncia correspondiente a la pregunta ¿Cuáles son los inconvenientes observados en la función victimológica del Programa de Erradicación de Violencia Familiar? Notamos que posee las Subcategorías “Absentismo de las Víctimas al Programa”; “No posee” e “Indiferencia del agresor”, aquí los valores de frecuencia son mínimos no obstante el análisis se centra en que los problemas observados por los profesionales de este programa representan un grado de importancia para su labor victimológica debido a que son obstáculos que tanto el programa como los profesionales deben sortear en cada intervención utilizando diferentes estrategias como por ejemplo la utilización de la beca del programa Nueva Vida que intenta en todo momento incentivar a la víctima con una ayuda económica por un tiempo determinado a continuar el tratamiento.

Antagónicamente la codificación y Subcategorización “No posee” nos está indicando que cierto número de profesionales no observan inconvenientes en el programa y esto puede deberse a que la pregunta pudo haber sido interpretada de diferente forma por los entrevistados, quizás para algunos profesionales la interpretación ha sido centrada en la función específica que realizan como representantes del programa en cuanto a otros profesionales la interpretación fue distinta centrandolo los inconvenientes propios de la institución, de igual forma es importante observar este fenómeno debido a que ambas interpretaciones nos dirige a saber el compromiso que poseen con la institución y el compromiso que la institución posee con los profesionales.

Por lo general se observa que los profesionales del programa Erradicación de Violencia Familiar se encuentran motivados en sus labores específicas y muy comprometidos con la institución, quizás porque poseen los recursos y servicios suficientes para poder investigar y asistir correctamente a las víctimas y centran sus problemas en que las víctimas por motivos propios no acuden al tratamiento.

<b>Codificadores:</b> <b>Lic. Lucía Román</b> <b>Lic. Raúl Arias</b>	<b>Material a Analizar:</b> <b>Duración: 15 minutos</b> <b>Duración: 15 minutos</b>	<b>Total</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Fecha 19-03-08</span>
<b>Arrepentimiento de la víctima de haber realizado la denuncia</b>	Subcategoría	Frecuencia
	Absentismo de las Víctimas al Programa	3
	1.1.0	
	No posee	3
	1.2.0	
	Indiferencia del agresor	2
	1.3.0	

En cambio no ocurre lo mismo en el programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos, aquí el tema central es la falta de recursos y como consecuencia de ello deviene el estrés profesional y en casos el absentismo de las víctimas al programa.

La Categoría “Falta de recursos logísticos” y las Subcategorías “Absentismo de las víctimas al programa”; “Estrés Profesional” y “Falta de Recursos Humanos” de la pregunta ¿Cuáles son los inconvenientes observados en la función victimológica del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos? Nos está indicando una frecuencia negativa o desfavorable con la función victimológica del programa, muy distinta a la observada en el programa Erradicación de Violencia Familiar.

En este programa se puede observar a través de la entrevistas que el recurso humano no puede llegar a cumplir satisfactoriamente sus objetivos por condiciones exógenas a su función y propias de la institución.

Las entrevistas realizadas a este personal nos hacen conocer que los servicios de ambos programas no se equiparan con la función victimológica y que los recursos tanto humanos y logísticos son muy distintos.

No obstante el recurso humano realiza su labor asistencia victimológica con los medios que poseen a su alcance.

El presente cuadro de análisis de contenido nos demuestra la diferencia que existe con el programa de Erradicación de Violencia Familiar teniendo en cuenta la misma pregunta realiza al recurso humano.

<b>Codificadores:</b>	<b>Material a Analizar:</b>	<b>Total</b>
<b>Lic. Lucía Román</b>	<b>Duración: 15 minutos</b>	<b>Fecha 19-03-08</b>
<b>Lic. Raúl Arias</b>	<b>Duración: 15 minutos</b>	
<b>Falta de recursos logísticos</b>	Subcategoría	Frecuencia
	Absentismo de las Víctimas al Programa	2
	1.1.0	
	Estrés profesional	2
	1.2.0	
	Falta de recursos humanos	1
	1.3.0	

Anticipadamente podemos decir que efectivamente el Programa de Erradicación de Violencia Familiar cuenta con más personal profesional y administrativo, cuenta con vehículos y servicios como el de la Unidad de Constatación y el Telefónico, además del Programa Nueva Vida y la Red Interinstitucional. Estos servicios son propios de este programa y no pueden

ser utilizados por el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos, en este sentido también observamos que las intervenciones son mayores en el programa de Erradicación de Violencia Familiar en relación con el de Asistencia a Víctimas de Delitos no porque la violencia familiar sea un problema masivo, hay que entender que la difusión y la accesibilidad al programa es mayor, teniendo en cuenta que si se aplicará idénticas estrategias de atención victimológica en el programa de Asistencia a Víctimas de Delitos la demanda se incrementaría considerablemente, ya que el campo de acción es mucho más extenso que el de violencia familiar en el sentido que el programa de Asistencia a Víctimas de Delitos abarca una atención victimológica amplia conforme a víctimas de delitos contra la propiedad, contra la libertad, contra la integridad sexual, etcétera, en cambio el programa de Erradicación de Violencia familiar solo se circunscribe a los problemas devenidos propiamente del conflicto generado en el ámbito intrafamiliar.

En mi consideración estimo que ambos programas deben poseer idénticas oportunidades de búsqueda de eficiencia y por el análisis realizado es justamente el reclamo que realizan los profesionales del programa de Asistencia a Víctimas de Delitos, de esta forma se evitarían conflictos en la misma institución y una masiva intervención victimológica.

En otro orden, se hace mención que en el procedimiento de Análisis de Contenido se ha dispuesto la intervención de dos codificadores que han observado las entrevistas en dos tiempos diferentes, corroborando y coincidiendo sobre la confiabilidad de la Unidad de Análisis, de la Categoría y de las Subcategoría obteniendo el máximo de la confiabilidad en la selección presentada.<sup>94</sup>

Los siguientes puntos del presente capítulo hacen referencia a la utilización de la información obtenida en las entrevistas realizadas al recurso humano de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia

---

<sup>94</sup> Videre, apéndice.

Familiar las que confluyeron en la estrategia de elaboración del marco teórico y el propio Estudio de Caso de la institución elegida para tal investigación. De ellas se desprende el razonamiento de la estructura y funcionamiento de la dirección y de cada programa victimológico, los que se explicaran a continuación.

## **X.9 Sistema de Gestión**

La información obtenida de las entrevistas y la documentación secundaria ha favorecido en comprender el sistema de gestión de los programas de Asistencia a las Víctimas de Delitos y el programa de Erradicación de Violencia Familiar que se encuentran bajo la esfera de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar y se encuentran bajo la órbita directa del Ministerio de Justicia dependiente del Poder Ejecutivo de la provincia de Córdoba. Es una institución de carácter público y los programas se rigen bajo el régimen del Estatuto para el Personal Administrativo provincial, la ley 9283 y la ley 7379 de la provincia de Córdoba, en cuanto a la disponibilidad de recursos y la política de personal dependen directamente de la Dirección que se encuentra subordinada a las decisiones políticas del Ministerio de Justicia.

El Programa de Violencia Familiar posee como marco jurídico la ley provincial n° 9283 del año 2007 y a su vez bajo lo descrito en el artículo 33 del citado cuerpo legal se ha implementado como soporte el Programa de Erradicación de Violencia Familiar, además del Decreto Reglamentario de la ley de referencia n° 308/07 denominado Red Interinstitucional y Red Intersectorial.

El relato de los entrevistados en el programa de Erradicación de Violencia Familiar nos hizo saber la importancia de esta normativa para incursionar el tratamiento victimológico, los alcances de la ley 9283 ha favorecido considerablemente en aspectos asistenciales y ha incorporado la

innovación de ciertos servicios victimológicos como el servicio telefónico gratuito, la Unidad de Constatación y la Red Interinstitucional que más adelante se desarrollaran profundamente.

En el mismo sentido la Institución acuña el marco jurídico internacional adoptando como normativa de interés victimológico la “Declaración Universal de los Derechos Humanos” en el siguiente articulado:

**Art. 1°:** “Todos los seres humanos nacen libres en dignidad y derechos...”

**Art. 2°:** “Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma o religión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”.

**Art. 3°:** Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”.

**Art. 5°:** Protege a todas las personas contra las torturas las penas o los tratos crueles, inhumanos o degradantes”.

Y también la Convención Americana De Los Derechos Humanos (Pacto De San José De Costa Rica) haciendo alusión a:

- Compromiso de los Estados de respetar los derechos y libertades reconocidos en el Pacto, garantizando su pleno goce y ejercicio, sin discriminación de ningún tipo, especialmente de sexo.
- Adoptar todas las medidas legislativas para garantizar los derechos contemplados en la Convención.

Se prevé para el programa de Erradicación de Violencia Familiar la protección de la mujer contra la violencia en el marco jurídico internacional de la Convención Sobre La Eliminación de todas las formas de Discriminación de la Mujer con injerencia del Comité Sobre La Eliminación de todas las formas de Discriminación contra La Mujer (Organismo Encargado De Monitoreo De La Convención), Recomendación General n° 19 “La violencia contra la mujer es una forma de discriminación que inhibe gravemente la capacidad de la mujer de gozar de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre”. Ratificando la labor del comité que afirma que la convención se aplica a la violencia perpetrada por autoridades públicas, pero también destaca el compromiso de los estados partes de adoptar medidas adecuadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualquier persona, organización o empresa.

En el mismo orden el Programa actúa también bajo el respeto de la Convención Sobre Los Derechos Del Niño (Nueva York 1989) en el artículo 4 y 9no que básicamente menciona que los Estados partes adoptaran las medidas necesarias para reconocer los derechos en la convención y que velaran en todo momento por fomentar la no separación del niño de sus padres.

En cuanto a la esfera nacional el programa actúa y adopta el dominio de la Ley 24.417 – Ley de protección de la violencia familiar (sancionada el día 7 de diciembre de 1994) – Decreto Reglamentario 235/96). (Procesos legislativos) conjuntamente con la normativa provincial ley 9283.

El Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos, posee sus bases legales a partir de la ley 7379 del año 1986, entre sus objetivos se encuentra la determinación del daño sufrido en la personalidad de las víctimas y su entorno personal, y mediante el tratamiento victimológico reducir los efectos perniciosos de tales hechos, dando así cumplimiento a la moderna legislación internacional como la Declaración sobre los Principios

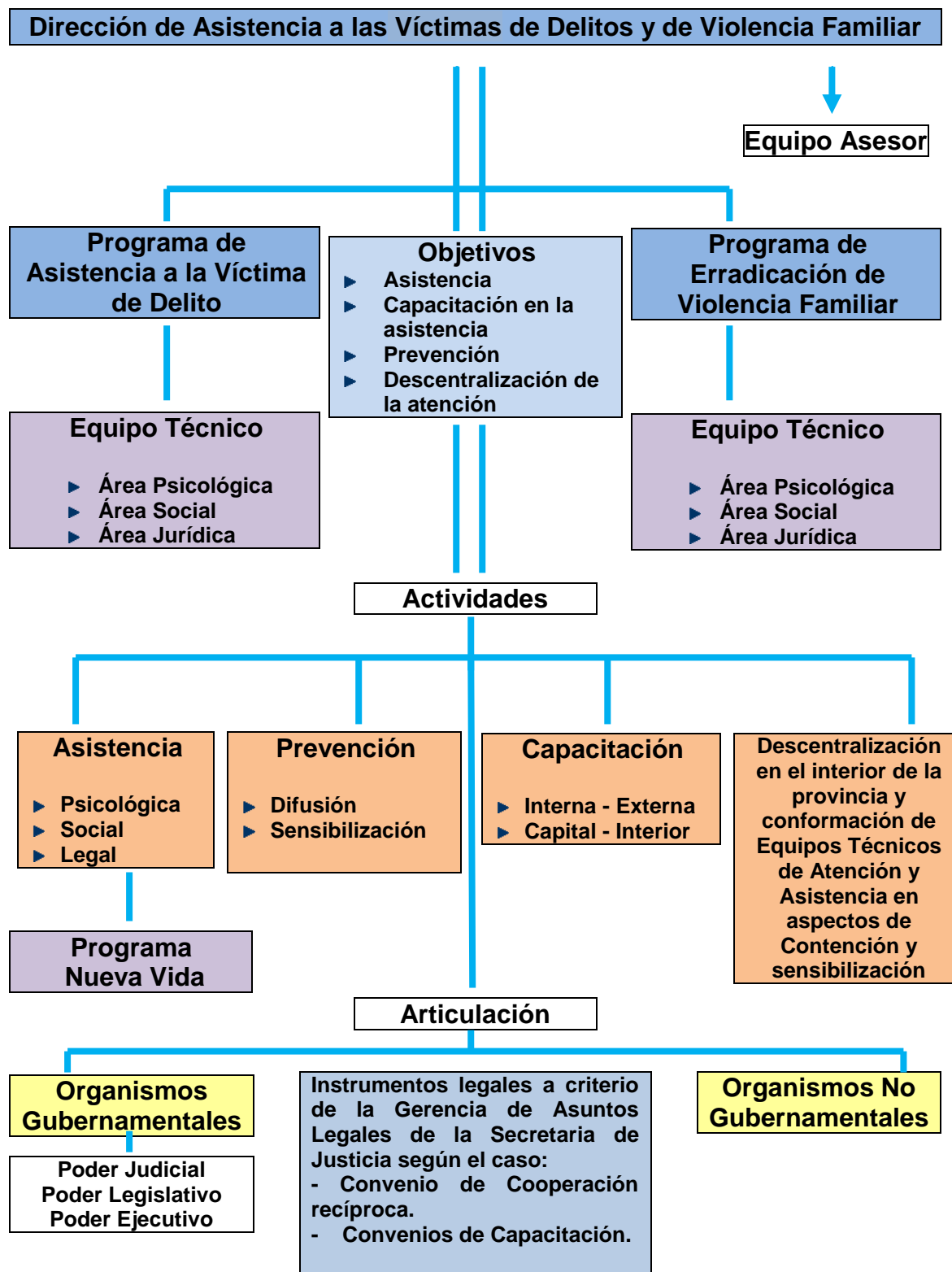


Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder entre otros instrumentos Internacionales sobre Derechos Humanos. Esto refleja el abordaje científico en material social y jurídico que en la evolución de la criminología desplaza el eje desde el criminal y la pena, hacia la persona afectada y su recuperación.

Se ha podido observar que la gestión fundamenta su intervención victimológica en diferentes normativas de origen provincial, nacional e internacional, sus bases y aval se encuentre allí, cada una de los citados instrumentos jurídicos poseen aspectos relacionados a los Derechos Humanos y por supuesto la vulneración de ellos los transforma en una lucha por recuperar y respetar los derechos de las víctimas, esta es la gestión de la dirección, establecer bases sólidas que puedan actuar en consecuencia al trauma causado por el criminal.

Al menos la información obtenida del trabajo de campo ha dilucidado a través del relato en las entrevistas que tanto los instrumentos internacionales como la normativa nacional y provincial en materia victimológica han ayudado a lograr sus objetivos con mayor facilidad observando que el Estado provincial contribuye considerablemente para que esta labor se aferre aún más a un principio propio de cada política pública con fines victimológicos. Esto no solo ha favorecido la labor sino que también ha extendido en el interior de la provincia Centros de sensibilización y Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos que han mostrado una impronta como camino de la importancia de estas oficinas victimológicas.

## X.9.1 Organigrama de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar



## X.10 Tamaño de la Institución y Recursos Humanos

El Programa de Violencia Familiar se encuentra ubicado en la ciudad capitalina de Córdoba, en calle Gral. Alvear 150, el edificio pertenece al Poder Judicial, posee dependencias suficientes para cada área profesional y de actividades de los empleados, posee una sala de espera y sanitarios para cada sexo, como así también para el personal de empleados, consta de todos los servicios públicos y posee además Internet. Por pertenecer a un edificio judicial consta de personal policial para la custodia del mismo.

<b>Recurso Humano Programa Erradicación de Violencia Familiar</b>	
<b>55 profesionales</b>	

<b>Coordinadores</b>	<b>4 cuatro profesionales</b>
<b>Equipo Técnico</b>	<b>1 profesional</b>
<b>Administrativos</b>	<b>5 empleados administrativos</b>

<b>Profesionales Asistencia y Tratamiento</b>	
<b>Psicólogos</b>	<b>13 trece profesionales</b>
<b>Trabajadores Sociales</b>	<b>8 ocho profesionales</b>
<b>Abogados</b>	<b>1 un profesional</b>

<b>Unidad de Constatación</b>	
<b>Psicólogos</b>	<b>4 cuatro profesionales</b>
<b>Trabajadores Sociales</b>	<b>1 un profesional</b>

<b>Servicio Telefónico</b>	
Doce Operadores	

<b>Choferes</b>	6 choferes
<b>Recursos materiales</b>	2 automóviles

**10 salas para tratamiento**

El Programa de Violencia Familiar consta con tres servicios destinado a las víctimas de violencia familiar: Asistencial, Telefónico y Unidad de Constatación.

El Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos funciona en calle Rivadavia 77 Ciudad, Córdoba, el lugar posee dependencias suficientes y ergonómicamente preparadas para la labor de cada área profesional y de actividades del personal de empleados, consta de una biblioteca pública victimológica, posee una sala de espera, una sala de reunión, una sala de estar para el personal y baños para cada sexo, una sala de espera para las víctimas la que se encuentra oculta de la vista de los transeúntes. Este edificio posee la adaptabilidad futurista insistiendo en una ergonomía adaptable en sus instalaciones, tanto para las víctimas como para los empleados en el lugar.

Ambos edificios se encuentran favorecidos por la máxima accesibilidad a ellos por encontrarse en el micro centro de la capital cordobesa.

El Recurso Humano del Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos está comprendido por un total de 16 profesionales.

<b>Recurso Humano Programa Asistencia a Víctimas de Delitos</b>	
<b>16 profesionales</b>	

<b>Coordinadores</b>	<b>2 dos profesionales</b>
<b>Equipo Técnico</b>	<b>1 profesional</b>
<b>Administrativos</b>	<b>4-6 empleados administrativos</b>

<b>Profesionales Asistencia y Tratamiento</b>	
<b>Psicólogos</b>	<b>4 cuatro profesionales</b>
<b>Trabajadores Sociales</b>	<b>1 un profesional</b>
<b>Abogados</b>	<b>2 dos profesionales</b>

<b>Recursos materiales</b>	
<b>10 salas de atención</b>	

Cada programa cuenta entonces con personal especializado en materia victimológica la que fue recientemente dividida en dos programas. En el año 2005 las funciones eran homogéneas, un mismo lugar centralizaba el tratamiento victimológico en lo que hoy llamamos programa de Asistencia a Víctima de Delitos y de Erradicación de la Violencia Familiar. En la actualidad las funciones asistenciales fueron limitadas y pudimos obtener a través de las entrevistas realizadas que como consecuencia un programa se encuentra mejor dotado de recursos que el otro. Los cambios generados han significado que un sector de profesionales no cuente con la misma disponibilidad de trabajo y de funciones con la que se encontraba acostumbrado y más aún, no cuenta con una equitativa distribución de importancia como programa.

La pregunta que podemos realizarnos ¿Esta división de funciones genera eficiencia para lograr las metas de la institución? Quizás una respuesta tentativa sería que sí, porque por ello se produjo la división, o

también podría ser que no, porque si observamos el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos, no cuenta con servicio telefónico gratuito, ni con unidad de constatación, ni con otros servicios que posee su par. Pero ahora bien, quizás estos servicios no sean los indicados para el tipo de asistencia que realizan, sin embargo no ha sido creado una función como por ejemplo la asistencia en base a la contención del padecimiento de las víctimas en el lugar del hecho y posterior derivación al programa, servicio que en la actualidad si ha sido resuelto por otra institución gubernamental, la Policía de Córdoba.

## **X.11 Funciones de los Programas Victimológicos**

Ambos programas asistenciales consta con un gabinete transdisciplinario (psicólogos, trabajadores sociales y abogados) que persiguen idénticos fines victimológicos como el tratamiento, asistencia y el acompañamiento, entre otros servicios. Este enfoque clínico implica una labor de individualización para cada caso específico en el que se encuentre la víctima.

Los profesionales del gabinete que han sido entrevistados expresan la importancia del equipo a la hora de poder diagnosticar el trauma en la víctima y también se dialoga el desarrollo de la asistencia y el tratamiento que se emplea en cada víctima en particular, desde aspectos psicológicos, sociales y legales. La víctima obtiene de este equipo una entrega profesional dedicada a soslayar en todo sentido el trauma producido por el delito y el fin es erradicarlo por completo.

En base al trabajo de campo se llegó a la conclusión de que el gabinete transdisciplinario cumple sus funciones acorde al caso a tratar a través de sesiones individuales con cada profesional hasta llegar a observar mediante el tratamiento que el trauma está siendo superado por la víctima, los

avances son pequeños en primera instancia, los que se van reforzando y consolidando a través de las sesiones provocando en la víctima la adaptación al trauma y no el conflicto a él, lo importante es poder detener el proceso traumático según lo relatado por los profesionales, una vez sucedido esto la víctima ambientada comienza a superarse de apoco, minimizando el trauma.

### **X.11.1 Función del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos**

Pudimos extraer de las entrevistas al recurso humano del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos su competencia en cuanto a asistencia, este programa recepciona a víctimas que hayan padecido delitos contra la propiedad (hurtos, robos y sus agravantes, daños, extorsiones, estafas, defraudaciones, específicamente y en lo general los demás delitos denominados Delitos contra la Propiedad); delitos contra la persona como (homicidios, abusos sexuales, abuso de armas, abandonos de personas que no sean menores) también su amplitud asistencial trata otros delitos descritos en el Código Penal Argentino, asimismo el campo victimológico incluye en casos especiales a víctimas por siniestros como incendios, derrumbes, inundaciones, etcétera, de la misma forma la atención victimológica recepciona víctimas que hayan sufrido directa o indirectamente un accidente vial, aéreo, náutico, etcétera, además el campo de acción victimológico es abarcativo a solucionar nimiedades de convivencia social como conflictos vecinales por ejemplo.

Los profesionales alegan que existe gran cantidad de las consultas pertenecer al campo de conflictos vecinales y otro poco a consultas de asesoramiento en temas de divorcio.

Muy diferente en algunos casos al servicio otorgado por el Programa de Erradicación de Violencia Familiar, al mencionar sobre algunos casos, la referencia es valida, porque el Programa de Asistencia a las

Víctimas de Delitos en su competencia de acción asistencial incluye los delitos contra las personas y entre ellos la violencia familiar también es un delito en aquellos casos en donde surgen lesiones calificadas por el vínculo. Claro está que este tipo de tratamiento es observado por el programa de Erradicación de la Violencia Familiar. En realidad se circunscribe funcionalmente al Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos a todo aquellos delitos surgidos por delincuentes extraños o no, excluyendo aquellos delitos en donde surjan aspectos relacionados a la violencia familiar o maltrato infantil, en este sentido el programa de Asistencia a Víctimas de Delitos trata a víctimas de abuso sexual producidas en el ámbito familiar.

El punto de vista analítico precedente nos indica que en ciertos hechos traumáticos existe un vacío de interpretaciones e intervenciones asistenciales de tipo victimológicas, para algunos casos la atención del programa de Asistencia a Víctima de Delitos posee idéntica competencia que su par como programa y en otros en viceversa. Una apreciación para dirimir las incógnitas es que el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos atenderá todo aquellos hechos traumáticos de origen delictivo en la faz pública y solo en aquellos casos de abuso sexual infantil intervendrá como organismo asistencial, en el mismo sentido el Programa de Erradicación de Violencia Familiar, recepciona y asiste a las víctimas de delitos como por ejemplo lesiones calificadas por el vínculo realizadas en el ámbito doméstico aunque signifique un delito.

La diferencia se encuentra en: si el hecho traumático representa un delito de acción pública o de instancia privada o si el hecho traumático representa situaciones dañosas de índole familiar.

En este sentido para el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos recibirá demandas y responderá las mismas a un tribunal judicial diferente al que responde el Programa de Erradicación de Violencia Familiar y las medidas en este sentido son muy opuestas una de otras.



Existe además otra situación que fue analizada al realizar el trabajo de campo, el Programa de Erradicación de la Violencia Familiar intenta en sus fines lograr y como bien lo dice su título como programa erradicar todo tipo de violencia en el hogar, ya sea económica, sexual, física, psicológica, etcétera y devolver a la persona en su ámbito íntimo la tranquilidad y seguridad de desarrollarse como persona, muy diferente a lo que persigue el programa de Asistencia a Víctimas de Delitos que es asistir a la víctima y lograr incorporarla nuevamente al ámbito social sin perjuicio de que el trauma producido por el delito limite a la persona en su desarrollo.

En síntesis pudimos extraer de las entrevistas en este sentido que los profesionales y el recurso humano en general posee expectativas muy sólidas en cuanto a su labor, observando que el fin es lograr que la víctima no abandone el tratamiento, disminuir el trauma instaurado por el delito y lograr el bienestar general que la víctima poseía antes del hecho traumático.

### **X.11.1.1 Recepción de denuncias**

La recepción de denuncias en el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos se realiza de varias formas, una de ellas es a través de oficios judiciales solicitando la intervención profesional victimológica para recuperar y minimizar la victimización de la víctima producida por el hecho traumático del crimen, otra de las formas es voluntaria, aquí la víctima se apersona al programa y en primera instancia solicita un asesoramiento sobre qué hacer en determinado problema, es cuando los profesionales a través de las entrevistas verifican el tipo de trauma que posee para luego poder diagnosticarlo y pactar con la víctima un tratamiento victimológico.

El gabinete transdisciplinario del programa ante la recepción de la víctima inicia el tratamiento y documenta todo lo concerniente al mismo en

un legajo para consulta de los profesionales y de la justicia en caso de requerirlo.

Afirman los profesionales que fueron entrevistado que en la demanda espontánea o voluntaria de la víctima de un delito en sede del programa solicitando la ayuda profesional, implica tener la capacidad de poder descifrar el tipo de problema que le aqueja a la víctima, ya que esta en primera instancia no se brinda completamente al profesional y el relato siempre de su problema siempre es mínimo, ante ello es importante implantar un ambiente cordial, ameno, sincero para lograr que la víctima se encuentre comfortable.

Estos aspectos extraídos de las entrevistas a los profesionales y de la observación en el programa se direccionan en que cada profesional se adapte al momento y a la víctima, utilizando estrategias de sus actividades para que la víctima tome confianza en el programa y en cada profesional que la va a asistir. Una vez superado la primera entrevista, cada sesión indagará en niveles cada vez más profundo el trauma instaurado en la víctima.

También la demanda puede excluirse de estas dos formas para adoptar la forma inducida siendo derivada la víctima de un delito por personal policial, de salud, educativo o de cualquier área pública o privada, realizándose el mismo procedimiento que los anteriores.

En caso de que algún profesional tome conocimiento de un hecho criminal surgido en el tratamiento invitará a la víctima a que denuncie el mismo en sede policial o judicial y en caso de no resultar de esta forma, el profesional presentará la denuncia ante las autoridades del Programa quienes se encargarán de dar conocimiento al tribunal de turno sobre el hecho específico.

### **X.11.1.2 Población atendida por el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos**

El Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos desde la puesta en marcha del Programa de Erradicación de Violencia Familiar, ha dividido la atención poblacional para una mejor distribución del servicio asistencial victimológico y lograr de esta manera una alta calidad del servicio.

En base a ello, este programa asiste a víctimas de delitos tales como las derivadas de instituciones judiciales, especialmente las que en razón de su vulnerabilidad requieren especial cuidado: mujeres violadas; niños víctimas de abandono parental o abusos sexuales y psicológicos; familias víctimas de asaltos domiciliarios; personas privadas ilegítimamente de la libertad; rehenes; víctimas de secuestro extorsivo; etcétera; víctimas de violencia institucional; derivaciones de hospitales y centros de salud que detecten violencia; niños abusados derivados por instituciones escolares; testigos y víctimas de hechos de extrema violencia; víctimas que asisten espontáneamente, incluso aquellas personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro.

Los datos que fueron brindados por personal administrativo en cuanto a asistencia nos indica que en el periodo cuatrimestral comprendido entre el segundo y tercer cuatrimestre de 2006 (abril a diciembre) se trataron 368 víctimas por diferentes traumas, entre ellas el 63,3% pertenecen a víctimas mayores de edad, y un 36,6% a víctimas menores de 18 años y en 2007 en el periodo de enero a agosto, el programa atendió a un total de 111 víctimas de delitos, el 50,7% o sea 107 víctimas eran mayores y el 49,2% restante o sea 104 víctimas son víctimas menores de edad.

En este sentido los porcentajes de éxito en la asistencia supera el noventa por ciento de las demandas y solo permanece en un porcentaje ínfimo los casos no resueltos. El motivo de estos casos es el absentismo de

las víctimas al programa, el descreimiento de que alguien puede ayudarlos o problemas económicos y de tiempo y los profesionales aseveran que es un inconveniente para ellos, para el programa y más aún para las víctimas. Pero este problema no es propio del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos sino también del Programa de Erradicación de Violencia Familiar.

El análisis que se realiza en este sentido bifurca dos aspectos, por un lado el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos en cuanto a su asistencia e intervención victimológica representa valores ínfimos tomando en consideración que en un mismo periodo, el Programa de Erradicación de Violencia Familiar supera distantemente a su par en relación a las cifras de atención, esta situación no solo fundamenta las razones por el cual se ha podido observar a lo largo del trabajo en cuanto a la gran diferencia que existe entre programas y denota un gran interés en establecer parámetros en cuanto al recurso humano y logístico necesario para cada programa, teniendo en cuenta que las intervenciones victimológicas posee un porcentaje mayor al del 85% de éxito, observándose una franja del 15% de la demanda que por diferentes variables en el proceso de tratamiento no ha llegado a completar el éxito absoluto sino que se ha encontrado cercano al mismo.

Podemos aludir entre las diferentes razones por la cual el éxito total no ha sido posible en el tratamiento, depende de la situación vivencial y contextual de la víctima y no de la Institución, entre ellas es dable destacar el desgano, la falta de compromiso en la asistencia y la imposibilidad de asistir al tratamiento por razones ajenas a la víctima como por ejemplo un nuevo empleo, cambio de residencia o impedimento de traslado por cuestiones familiares que imposibilitan a la víctima a dejar el hogar por temor a que vuelva a ser vulnerado por el delito o bien por circunstancias de no contar con personas para el cuidado de hijos o ancianos.

## **X.11.2 Funciones del Programa de Erradicación de Violencia Familiar**

El trabajo de campo realizado en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar pudo decirnos que consta con un gabinete transdisciplinario (abogados, psicólogos, trabajadores sociales) que se identifican con el tratamiento asistencial victimológico sobre hechos de violencia doméstica, de género, sexual, infantil, económica que se produzcan en el ámbito familiar.

Los profesionales ratifican que los fines de la intervención victimológica se encuentra enmarcado en la ley 9283 artículo 33º y en el Decreto Reglamentario 308/07 artículo 33º en donde se estipula la asiste a todas aquellas personas que sufren lesiones o malos tratos físicos o psíquicos por parte de algunos de los integrantes del grupo familiar.

La expansión de la asistencia victimológica se halla en manos de profesionales del mismo equipo de trabajo del programa además se encuentra orientado a coordinar la planificación con otros Organismos Públicos y Privados, municipales y comunales tendientes a optimizar el cumplimiento de los objetivos de la ley 9283. El Programa de Erradicación de Violencia Familiar es una política pública de prevención y atención de la problemática.

Así, el recurso humano pudo explicar que el programa a través de los profesionales que posee, intenta expandir la temática victimológica a otras instituciones, ya que el problema puede ser detectado por otras personas como por ejemplo en el nivel educativo por maestros que a diario se conectan con sus alumnos y pueden llegar a observar conductas diferentes en sus alumnos y de la cual pueda llegar presumirse el maltrato o abuso infantil. En este sentido los profesionales del programa ante la Red

interinstitucional y mediante convenios capacitan al recurso humano de otras instituciones para que coadyuven en la materia victimológica y en especial a los lineamientos de la ley 9283 que busca los siguientes objetivos:

- Brindar una atención integral al grupo familiar que presenta situaciones de violencia Intra- Familiar.
- Implementar procesos de capacitación en la asistencia, generando espacios descentralizados de atención.
- Promover acciones que tiendan a la prevención a través de la divulgación y sensibilización de la problemática.
- Impulsar y fortalecer la articulación y cooperación entre organizaciones Gubernamentales y No Gubernamentales y favorecer de esta manera la descentralización.
- Practicar la Asistencia en víctimas de violencia familiar.
- Acudir a la Prevención para evitar nuevos ataques o maltratos familiares.
- Brindar Capacitación a las personas con el fin de anticiparlas a este tipo de violencia.
- Investigar mediante las Unidades de Constatación y entrevistas los hechos traumáticos producidos por la violencia familiar.
- Crear un Banco de Datos para investigar los modus operandi y mejorar así la asistencia.
- Implementar el cumplimiento de los objetivos como Autoridad de Contralor de la ley 9283.-

En el mismo orden la legislación de violencia familiar que acuña al Programa de Erradicación de Violencia Familiar enfatiza su participación social con el fin de lograr la prevención, detección temprana, atención y erradicación de la violencia familiar, definiendo tanto el marco preventivo como los procedimientos judiciales para lograr la protección de los bienes jurídicos tutelados como la vida, la integridad física, psicológica, económica y

sexual, como también el desarrollo psicoemocional de los integrantes del grupo familiar.

La prevención de la violencia familiar como uno de los objetivos principales de este programa posee una tendencia a trabajar con el grupo familiar a fin de cortar el círculo de la violencia inserto en el hogar.

Se pudo extraer de los profesionales entrevistados esta terminología utilizada comúnmente en el programa “Circulo de la Violencia”, a la que refieren que es un factor de riesgo que muy a menudo encuentra en sus intervenciones, en base a ello el marco teórico posee un apartado que desarrolla el Circulo de la Violencia como también otros temas referidos a la violencia que pueden ser consultados en el Capítulo IV.

La labor victimológica en el programa se desempeña conforme los lineamientos legales de la normativa de referencia basándose en otorgar todas las medidas técnicas necesarias que incumban al conocimiento, asistencia y prevención de hechos de violencia familiar, ofreciendo a las víctimas de este tipo una atención inmediata y expedita ante los respectivos conflictos cuando por naturaleza no fueran competencia exclusiva de la autoridad judicial.<sup>95</sup>

La creación del Programa de Erradicación de Violencia Familiar, implica en el orden asistencial, la atención individual y grupal como modo de superar las diversas situaciones de violencia. La atención grupal de autoayuda está dirigida a hombres y mujeres, coordinado por profesionales del equipo. La meta es propiciar, a través de esta modalidad de trabajo, la superación de las diferentes particularidades en que se presentan las situaciones de violencia.

---

<sup>95</sup> Ley de la provincia de Córdoba, n° 9283, artículo 7.-

El recurso humano entrevistado explicó que la atención individual que otorga el programa, incluye atención psicológica a niños, mujeres y hombres, asesoramiento legal y social. En los casos de violencia en los que los niños se encuentran implicados, que han padecido o padecen situaciones de maltrato infantil (Psicológico, físico, abandono, omisión, niños testigos de violencia), el abordaje se brinda a través de atención especial, acompañado de terapias individuales, por la condición de vulnerabilidad del grupo etario. En los casos de abuso sexual, el tratamiento se realiza coordinadamente con especialistas del equipo del Programa de Asistencia a la Víctima del Delito.

Además, la implementación de procesos de capacitación en distintas áreas contempladas en la coordinación y articulación con otras instituciones de origen Gubernamental y No Gubernamental, coordinando de esta manera los recursos existentes y promoviendo el compromiso de cada parte para una adecuada y pronta resolución.

Consecuentemente a esta descripción podemos decir que el Programa de Erradicación de Violencia Familiar atiende hechos generados por la violencia en un ámbito netamente privado y que toma características públicas en situaciones en que se encuentra la desprotección y vulnerabilidad del niño ante el medio en que se encuentra. Esta situación ha generado la implementación de la Unidad de Constatación que posteriormente desarrollaremos detenidamente.

La detección por parte de la institución mediante un equipo transdisciplinario que acude al lugar en donde se está produciendo la violencia, indefectiblemente si el conocimiento fue abordado por el poder judicial o por la misma institución, intenta revelar situaciones de violencia en el hogar y prevenirlas para dirimir el riesgo mayor al que se expone la o las víctimas en la familia.



Afirman los profesionales entrevistados que la labor del programa de Erradicación de Violencia Familiar es diferente al trabajo del programa de Asistencia a Víctimas de Delitos y su separación funcional y solo funcional es aceptada, no así la separación del recurso humano por la simple postura de que se debe evitar en una misma dirección y más de este tipo la competencia, este tema no es menor, como así pudo observarse el lenguaje gestual de los profesionales que fue muy expresado en forma disconforme.

Si bien existe una excelente gestión institucional, con resultados muy satisfactorios, hay que tener en cuenta que las limitaciones y debilidades se encuentran en el ambiente profesional de manera desfavorable.

### **X.11.2.1 Población atendida por el Programa de Erradicación de la Violencia Familiar**

La población atendida por el Programa de Erradicación de la Violencia Familiar se circunscribe a las víctimas que fueren vulneradas por la violencia de parte de algún integrante de la familia o familiares de segundo y tercer grado de consanguinidad, cónyuges y hermanos.

En el mismo orden, la atención se dirige no tan solo a las víctimas de violencia familiar sino en el carácter de erradicación de la violencia es necesario ampliar el espectro asistencial hacia los actores iniciadores de la violencia con el propósito de tratarlos y observar su motivación violenta. De esta forma la atención a los agresores en forma individual y luego una vez avanzado el tratamiento en forma grupal de tipo familiar garantiza una optima intervención asistencial victimológica para tratar y minimizar los focos de violencia al punto tal de su extinción en la convivencia familiar, pretendiendo en todo momento la calidad de vida en el seno familiar.

En este sentido los profesionales entrevistados expresan que es muy importante tratar a todas las partes del conflicto familiar y no solo circunscribirse a la víctima sino también al agresor. Se pudo extraer también de las entrevistas que es un inconveniente poder hacer llegar el tratamiento a un agresor, debido a que este no comprende y fundamenta su violencia, además de ausentarse y mostrar un rechazo al tratamiento. En estos casos los profesionales dan cuenta que explican el motivo del tratamiento al agresor y la importancia que demanda este proceso, también dan cuenta que los agresores en muy pocos casos aceptan el tratamiento victimológico y en otros casos no, pese a que existe una orden judicial.

Consecuentemente en los casos en donde el agresor acepta la ayuda profesional, la intervención es en forma individual y separada de la víctima hasta que se logra establecer seguramente la intervención grupal y cuando esto ocurre el éxito del tratamiento es satisfactorio.

### **X.11.2.2 Actividades del programa**

Las entrevistas realizadas al recurso humano nos ha brindado el conocimiento preciso sobre cada actividad específica y nos ha demostrado la estructura funcional por la cual se centraliza la asistencia y el tratamiento desde el primer momento de la intervención de la víctima hasta su culminación.

De esta manera el área asistencial como eje de trabajo consiste en la superación de los siguientes ítems:

- Admisión: Dirigida a la persona que llega por primera vez al programa de Erradicación de Violencia Familiar.
- Tratamiento: Individual y grupal para mujeres y hombres, y solo individual para niños.

### **Actividades:**

Las actividades transmitidas por los profesionales comprenden una estructura que el programa sigue en forma estandarizada para cada víctima la que luego en cada actividad se profundiza en forma separada para su tratamiento.

- Admisión.
- Recepción y contención de las personas.
- Evaluación diagnóstica transdisciplinaria.
- Consideración de estrategias de abordaje.
- Derivación al tratamiento psicológico individual y/o grupal.
- Registro de ingreso.

La admisión y el registro de ingreso corresponde al área administrativa, la recepción y contención como la evaluación diagnóstica transdisciplinaria y la consideración de estrategias de abordaje son realizadas primero por el profesional que realiza la entrevista y luego por cada profesional de acuerdo al diagnóstico concluyendo con la decisión conjunta del gabinete transdisciplinarios sobre la aplicación de la mejor técnica e intervención para la víctima según el caso que se trata.

### **Tratamiento:**

- Entrevista inicial.
- Valoración diagnóstica social. Situaciones de riesgo.
- Tratamiento. Abordaje transdisciplinario. Área Social.
- Articulación de recursos disponibles, contextuales e institucionales.

Los profesionales del Programa de Erradicación de Violencia Familiar a través de las entrevistas explicaron el procedimiento que se realiza

con cada tratamiento, este se inicia a partir de la primera entrevista y de la cual el profesional que la realiza según el relato obtenido de las entrevistas es por lo general iniciada por el Trabajador Social pero esto no representa una línea de trabajo sino que puede realizarla cualquier profesional según la disponibilidad de ellos. La entrevista inicial comprende una serie de preguntas previamente estudiadas para casos en general y que se encuentran plasmadas en el Anexo 1 el cual puede ser consultado en el apéndice, luego de ello se realiza una valoración de tipo diagnóstica y se prevé en todos los casos la detección de alguna situación de riesgo, entre ellas podemos mencionar violencia intrafamiliar con armas de fuego, droga o abuso infantil que son las más comunes en caso de que el profesional detecte algún tipo de riesgo comunicará al tribunal de familia sobre las medidas a tomar. Continuando con los ítems del tratamiento, la ficha pasa al gabinete transdisciplinario para un estudio y en ella se van a plantear los aspectos de intervención, por lo general en todos los pasos se articula los recursos necesarios para cada intervención.

### **Área Psicológica:**

- Atención individual.
- Atención grupal para mujeres que padecen violencia intrafamiliar.
- Atención grupal para hombres que ejercen violencia intrafamiliar.

Los profesionales entrevistados explican que el diagnóstico realizado previamente se basará en la entrevista inicial en donde se obtiene el conocimiento del trauma instaurado y los aspectos débiles que deben ser fortificados, así se establece qué tipo de área tendrá mayor intervención que otra y el tratamiento a abordar.

### **Área Legal:**

- Asesoramiento legal.
- Facilitar y mejorar el acceso a la justicia.
- Acompañamiento físico a la Justicia y/o Policía.
- Instrumentación de notas e informes.

El área legal es la que en cierta forma acercará la tranquilidad de la víctima en los aspectos legales. Afirman los profesionales de esta área que el común de la gente no posee conocimientos del procedimiento legal como tampoco el funcionamiento de los tribunales en cuanto al expediente en que se encuentra, entonces esta área viene a cubrir un aspecto vacío y que genera mucha incertidumbre y ansiedad en las víctimas de delitos, ante ello se trata de asesora a la víctima los aspectos procesales del hecho que le aqueja e informarla del estado de la causa, en ciertos casos a pedido de la víctima se acompaña a esta a las instancias de declaraciones en tribunales, este acompañamiento y asesoramiento refuerza el tratamiento realizado por los demás profesionales y ayuda a minimizar los procesos de victimización.

### **Área Social:**

- Detección de necesidades económicas.
- Ayuda social.
- Intervención para servir de nexo con otras instituciones y lograr la ayuda de éstas según el caso.

El relato extraído de estos profesionales en las entrevistas realizadas en el trabajo de campo se refiere básicamente a intervenir en casos en que la víctima posea bajos recursos o necesite de la intervención de otras instituciones para solucionar un problema propio ocasionado por el

delito, como por ejemplo esta área interviene y sirve de nexo con otras instituciones para facilitar la tramitación de documentos personales sustraídos en el delito o bien en casos en donde la víctima no cuenta con dinero para sustentarse debido a la sustracción de este producida por el delito.

Los trabajadores sociales acuden a contactos con otros colegas o recurso humano de otras instituciones para poder solucionar los problemas inmediatos de la víctima de la cual sin la intervención del trabajador social estos pueden llegar a tardar mucho más tiempo o bien no ser solucionados.

### **Área Prevención:**

- Jornadas de Capacitación organizadas desde distintas Instituciones Gubernamentales y No Gubernamentales.
- Difusión radial y escrita.

Esta área es particular porque lo que intenta es hacer llegar a través de solicitudes propiciadas por convenios la capacitación de recursos humanos de otras instituciones en materia victimológica.

También esta área intenta transmitir a la sociedad la existencia de los programas victimológicos.

Los profesionales entrevistados expresan que esta área se encuentra comprendida por profesionales de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar y de la cual se acude a profesionales de cada programa para que con su saber transmitan la capacitación a otros profesionales que tienen contacto directamente con víctimas o personas que pueden llegar a serlo. Así la capacitación puede

realizarse a personal policial, hospitales, instituciones educativas, municipios, etcétera otorgando el conocimiento y el apoyo de cada programa.

### **X.11.2.3 Recepción de denuncias y medidas cautelares**

Algo particular observado en las entrevistas realizadas al recurso humano en general del programa de Erradicación de Violencia Familiar es la atribución de recibir denuncias, los profesionales comentan que esta facultad los incluye en forma obligatoria por ser empleados públicos a comunicar a las autoridades en este caso judiciales los hechos ilegales que tienen conocimiento.

Dan cuenta que antes de la promulgación de la ley 9283 la atribución de recibir denuncias no era factible y solo se debía dar cuenta en sedes policiales o judiciales, en cambio en la actualidad se ha ampliado este tipo de facultad a esta institución.

Así la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar a través del Programa de Erradicación de Violencia Familiar posee la atribución conjunta como la Policía y las Oficinas Fiscales dependiente del Poder Judicial de recepcionar denuncias de víctimas de maltrato familiar que hubiesen sufrido lesiones o malos tratos sean físicos o psíquicos por parte de alguno de los integrantes del grupo familiar, entendiéndose por tal el surgido por el matrimonio, uniones de hecho o de relaciones afectivas, sean o no convivientes, persista o haya cesado el vínculo comprendiendo ascendientes, descendientes y colaterales o bien en caso de no contar con la voluntad de la víctima de denunciar el hecho, el personal del programa que tomare conocimiento de un hecho penal o de familia consta de un plazo de 72 horas para iniciar un expediente penal o de

familia indefectiblemente si es consentido la determinación de dar conocimiento a la justicia o no por la víctima.

En el mismo orden podrán denunciar hechos de violencia toda persona que tome conocimiento de los mismos<sup>96</sup> y los representantes legales de menores de edad, incapaces, ancianos o discapacitados que se encuentren imposibilitados para accionar por sí mismos, como así también quienes se desempeñen en organismos asistenciales, educativos, de salud y de justicia y en general quienes desde el ámbito público o privado tomen conocimiento de situaciones de violencia familiar o tengan sospechas serias que puedan existir.<sup>97</sup>

Las denuncias y a efectos de formalizar el contenido de los requerimientos se habilitará un formulario especial que tendrá carácter reservado cuya distribución será garantizada en toda la provincia.

Ante ello los Tribunales de Familia, los jueces de Menores y los Juzgados de Primera Instancia con Competencia Múltiple entenderán también en cuestiones de violencia familiar, personales o patrimoniales que se deriven de ella.

En primera instancia de recepcionada la denuncia de la víctima el Fiscal de Instrucción en día y hora hábil evaluará la urgencia y gravedad de los hechos denunciados y podrá ordenar por razones de seguridad el inmediato alojamiento de la o las víctimas en el establecimiento hotelero o similar más cercano al domicilio de éstas a cargo de la partida presupuestaria que anualmente asigne a tal fin el Poder Ejecutivo Provincial, dicha lista será provista por el Tribunal Superior de Justicia.<sup>98</sup> Así mismo en jurisdicción provincial del interior de la provincia y en circunstancias de medidas urgentes

---

<sup>96</sup> *Ibíd.*, Ley 9283 artículo 13ro.

<sup>97</sup> *Ibíd.*, Ley 9283 artículo 14to.

<sup>98</sup> *Ibíd.*, Ley 9283 artículo 10mo y 21vo inc. “c” y Decreto Reglamentario n° 308.-



tendrán idénticas atribuciones los jueces de los Juzgados de Paz quienes actuarán conforme a los lineamientos legales de la legislación de Violencia Familiar debiendo comunicar las disposiciones tomadas y el expediente al Juzgado de familiar en turno.<sup>99</sup>

La reserva de identidad del denunciante será garantizada por los organismos que recepen la denuncia con el fin de proliferar la información y denuncias sobre violencia familiar y evitar la impunidad en el anonimato de los culpables.

Consecuentemente se creará bajo la esfera de la Dirección de Violencia Familiar un Centro de Base de Datos que contendrá información completa de cada hecho, víctima/s e imputado/s de violencia familiar en el ámbito provincial con el fin de promover el estudio e investigación de las causas y consecuencias de la violencia familiar.

Las medidas urgentes previstas por el art. 21 de la Ley 9283, serán adoptadas por el Juzgado de Familia o de Menores con competencia territorial en el lugar en donde se generaron los hechos, actos, omisiones, acciones o abusos previstos por la Ley 9283; sin perjuicio de las medidas que puedan adoptar los Fiscales de Instrucción en el marco de las atribuciones que le confiere el C.P.P. y el art. 21 inc. c) de la ley 9283.

Entre las medidas descritas en el art. 21 de la Ley 9283 se encuentra distintas disposiciones que a continuación se describirán:

- Disposición de exclusión del agresor de la residencia común y la entrega inmediata de sus efectos personales, labrándose inventario judicial de los bienes muebles que se retiren y de los que permanezcan en el lugar.

---

<sup>99</sup> Ibídem, Ley 9283 artículo 11vo. y Decreto Reglamentario n° 308.-

- Disposición de reintegro al domicilio o residencia de la víctima que hubiere salido del mismo con motivo de los hechos denunciados y por razones de seguridad personal.
- Disposición -inaudita parte- cuando razones de seguridad lo aconsejen, el inmediato alojamiento de la o las víctimas en el establecimiento hotelero o similar más cercano al domicilio de éstas. Asimismo, en todos los casos, podrá disponer que el alojamiento temporario sea en la residencia de familiares o allegados que voluntariamente acepten lo dispuesto. La lista de los establecimientos hoteleros o similares, será provista por el Tribunal Superior de Justicia y con cargo a la partida presupuestaria que anualmente asigne, a tal fin, el Poder Ejecutivo Provincial.
- Prohibición, restricción o limitación de la presencia del agresor en el domicilio o residencia, lugares de trabajo, estudio u otros que frecuente también la víctima.
- Prohibición al agresor de comunicarse, relacionarse, entrevistarse o desarrollar cualquier conducta similar, en relación con la víctima, demás personas afectadas, testigos o denunciantes del hecho.
- Secuestro de armas que el agresor tuviere en su poder, las que permanecerán en custodia en sede judicial.
- En caso que la víctima fuere menor o incapaz, puede otorgar su guarda provisoria a quien considere idóneo para tal función, si esta medida fuere necesaria para su seguridad psicofísica y hasta tanto se efectúe un diagnóstico de situación.
- Establecer, si fuere necesario y con carácter provisional, el régimen de alimentos, tenencia y de visitas, mientras se inician, sustancian y resuelven estas cuestiones por el trámite que para ellas prevén las normas procedimentales en vigencia.

- Solicitar las acciones previstas en el inciso g) del artículo 33 de la Ley 9283 “Programa de Erradicación de la Violencia Familiar”.
- Disponer la asistencia obligatoria del agresor a programas de rehabilitación.

Las medidas de protección tienen carácter enunciativo, y podrán ser dispuestas en forma simultánea dos o más de ellas, no son excluyentes entre sí, ni con las existentes en los demás ordenamientos jurídicos vigentes de aplicación en los hechos de violencia familiar denunciados.

Las órdenes judiciales libradas, que ordenen algunas de las medidas que requieran la intervención de la Autoridad de Aplicación, deberán contar en todos los casos con la correspondiente habilitación del empleo de la fuerza pública para su cumplimiento, en caso de ser ello necesario.

Las medidas cautelares responden a la ley de Violencia Familiar, lo que significa que debe actuarse con diligencia y aplicando la normativa en forma eficiente con el apoyo de los auxiliares de la justicia que sería la Policía en este caso de la provincia de Córdoba.

El procedimiento es sumarísimo y muy distinto a una medida penal, la violencia familiar se encuentra en un ámbito judicial que si bien respeta el procedimiento penal, aplica como tal la legislación de violencia familiar para acudir y brindar protección a la víctima.

En cambio podemos observar que ciertos aspectos procesales son apartados en el procedimiento sobre violencia familiar para la aplicación de medidas tutelares del Tribunal de Familia haciendo este tipo de casos mucho más ágil y con mayor porcentaje de ejecución y efectividad.

De esta forma cada profesional que posee conocimiento de algún hecho ilegal de violencia familiar puede comunicarle a la víctima que es su derecho denunciar este tipo de maltrato familiar y las lesiones ocurridas en él o efectuarlas ellos mismos en caso de que la víctima no preste conformidad.

#### **X.11.2.4 Unidad de Constatación**

La Unidad de Constatación depende directamente de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar en el ámbito específico del Programa de Violencia Familiar y actuará conforme lo estipula el art. 20 de la ley 9283 únicamente en el ámbito provincial y a pedido del Juez.

Los profesionales entrevistados explican el funcionamiento de esta unidad y manifiestan que la misma se encarga de verificar hechos de violencia familiar denunciados y su fin es evaluar la situación de violencia informando al tribunal el resultado de la constatación.

Dan cuenta que la Unidad de Constatación se encuentra conformada por profesionales de la materia de Violencia Familiar y del mismo programa, como así que prestan apoyo técnico en los requerimientos judiciales.

Explican que actúan las 24 horas en turnos rotativos y se encuentra integrada por dieciséis profesionales de la materia entre ellos psicólogos y trabajadores sociales y que el objetivo general perseguido es:

- Ampliar las acciones y/o mecanismos de erradicación de la violencia familiar

Y los Objetivos Específicos:

- Observar, comprobar y confirmar situaciones de violencia familiar.
- Realizar evaluaciones de riesgo de violencia familiar.
- Informar a Tribunales lo constatado.
- Brindar asistencia en casos de urgencia.

La Unidad de Constatación actúa conforme precedentemente se señaló mediante la recepción de Oficios Judiciales que consistirán en pedidos de:

- Constatación en domicilio.
- Constatación y exclusión / Oficial de Justicia / Policía
- Constatación y reintegro al domicilio.
- Constatación y reintegro de menores.
- Comunicaciones.
- Ingreso de denuncia telefónica.

Los profesionales explican que se constituyen en los domicilios consignados y en caso de surgir zonas peligrosas o que dificultarán la tarea de la Unidad de Constatación convocan a personal policial para que resguarde la integridad y labor de los profesionales de la Unidad.

El trabajo que realizan consiste en procurará registrar lo más preciso posible en las entrevistas realizadas a la familia en donde se ha denunciado la violencia doméstica, todo aquello que se manifiesta en la misma, lo que se observa y el comportamiento de las personas entrevistadas con respecto al profesional, luego con este conocimiento elevan el informe circunstanciado y pormenorizado al tribunal oficiante.

El análisis que se puede hacer sobre la Unidad de Constatación posee sus bases en el capacidad que posee la institución de obtener información sobre hechos violentos realizados en el ámbito familiar que se

encuentran ocultos para la justicia en cualquier caso ordinario, esto no ocurre desde la acción de esta importantísima herramienta que posee el Tribunal de Familia para llegar sin inconvenientes ni intervenciones del foro penal para ingresar a un domicilio.

La Unidad de Constatación, exige verificar el contexto de un hogar y los relatos que pueden obtenerse de él, sin necesidad de solicitar una orden de allanamiento para ingresar al hogar. En este sentido es sumamente importante su incorporación al sistema asistencial de tipo victimológico.

### **X.11.2.5 Servicio Telefónico**

El Programa de Erradicación de la Violencia inserto en la ley 9283 consta además de un servicio telefónico gratuito<sup>100</sup> del tipo 0800, con el objetivo de cobrar un mayor conocimiento sobre hechos relacionados a violencia familiar. Este servicio funciona las 24hs del día y los 365 días del año, el número telefónico gratuito es 0800-888-9898 y funciona en sede de Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar, en calle Alvear 150 de Córdoba, capital.

Su función específica es recepcionar llamados de personas que desean informar o denunciar hechos de violencia que tienen conocimiento, dado que al ser un servicio telefónico la interacción es diferente, indirecta y en ocasiones más fluidas, ante ello la persona que atiende los teléfonos de esta línea asistencial deben poseer cualidades especiales, deben ser pacientes, calmos, organizados, capacitados y formados hondadamente en la materia de violencia familiar afirman los profesionales entrevistados.

---

<sup>100</sup> Ibídem, Ley 9283 artículo 33 inciso “h”.-

Se puede extraer de las entrevistas que algunas personas que acuden a este servicio no desean darse a conocer ni manifestar sus circunstancias personales, de igual forma el conocimiento del hecho violento y familiar es derivado al Tribunal de Familia de turno quien a su vez utiliza la Unidad de Constatación para verificar la veracidad de los hechos denunciados telefónicamente.

Por lo general las recepciones tienen carácter de denuncias anónimas, también existen denuncias de personas maltratadas que se encuentran imposibilitadas para salir de su hogar y por tal acuden a este servicio o por la fluidez que presenta el mismo para explayar interrogantes sobre temas de violencia familiar. Además sirve de apoyo y contención para víctimas que se encuentren en situación de crisis o riesgo inminente de violencia familiar. Puede ser utilizado además por allegados de la familia que por razones familiares desean encontrarse apartados de cualquier expediente judicial pero a su vez necesitan comunicar lo sucedido en tal familia, es el caso ejemplificado de un vecino o de un familiar directo de la pareja en conflicto.

Afirman los profesionales del programa que fueron entrevistados que el servicio es muy eficaz si se actúa con una adecuada atención a la hora de poder recabar información sobre hechos violentos limitados a la esfera privada como la familia, si bien las personas como por ejemplo vecinos o familiares directos y también docentes no pueden visualizar el momento de la agresión, existen otros indicios que revelan la violencia familiar como escuchar gritos, insultos, golpes, llantos, roturas de objetos, etcétera o en el ámbito institucional como el escolar donde los docentes observan a un alumno actuar en forma diferente, distante o notarlo triste o llorando, etcétera, siempre teniendo en cuenta que para darnos cuenta que una persona ha sido víctima de la violencia no es necesario observar hematomas o cualquier otro tipo de heridas que exterioricen la misma, sino que la violencia puede incluir sucesos psicológicos y/o simbólicos.

El servicio telefónico además establece los contactos y/o redes de comunicación necesarias acorde a la consulta efectuada, a fin de generar acciones superadoras de la situación de riesgo de violencia.

Además sirve para orientar al ciudadano ante consultas sobre la materia, lugares para radicar denuncias de violencia familiar o asesoramiento legal o concertar derivaciones a otras instituciones, pero siempre se intenta pactar una entrevista con la persona afectada.

El Servicio telefónico contiene, orienta y asesora al denunciante sin importar si es anónimo, el anonimato se protege para fortalecer la interacción y el conocimiento del hecho violento.

Las recepciones de llamados al teléfono gratuito 0800-888-9898 son plasmadas en un formulario denominado Anexo 3 por la ley 9283 el cual ha sido incorporado para su consulta en el apéndice de la presente investigación.

Los aspectos analíticos de este servicio nos direcciona a idear un similar servicio al área del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos, de ser así qué ocurriría. Probablemente la función victimológica se distorsionaría ante un aspecto netamente investigativo, surgiría de él diferente información y cumpliría una doble función con el sistema telefónico que posee la Policía de Córdoba.

En este sentido a mi entender podría colaborar con el sistema de seguridad pero en cierta forma obstaculizaría la función de la institución con llamados ingresados informando todo tipo de datos relacionados a un hecho criminal, autores y demás, y esto podría ocurrir por diferentes razones una de ellas es que la policía posee un sistema de grabación e identificación de las llamadas, algo que no ocurriría con el sistema de la institución victimológica



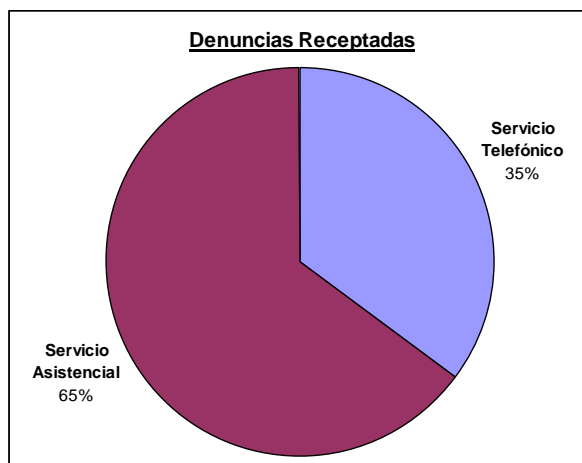
por ser un servicio del tipo 0800... No obstante es tentador poder recabar información sobre crímenes porque no solo se estaría colaborando con la seguridad sino que también se colaboraría con la víctima.

Este aspecto observado del servicio telefónico podría ser resuelto con la posibilidad de derivar los llamados a otra línea en donde el interés del emisor es informar hechos criminales y sus circunstancias, de esta manera el receptor que recibe la transferencia de llamada obtendría información valiosa que puede ser utilizada para poder esclarecer hechos y de esta manera ayudar a las víctimas del delito.

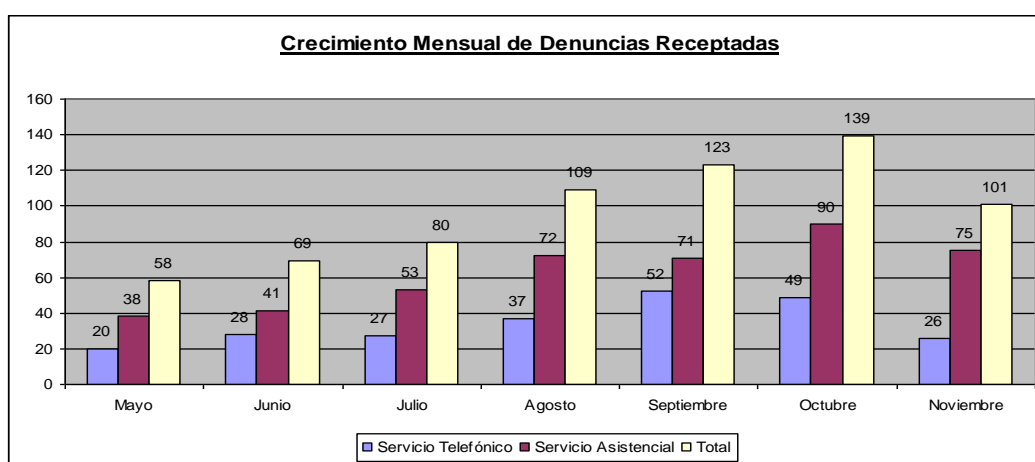
### **X.11.2.6 Datos de recepción de Servicios**

Los servicios del Programa de Violencia Familiar en cuanto a su recepción de demandas, completan un amplio espectro de la asistencia victimológica de la provincia y tanto el otorgado en forma personalizada en las Oficinas del programa y los recepcionados mediante el servicio telefónico complementan una abarcativa y extensa unión en la lucha contra la violencia familiar y un aumento considerable y paulatino durante el año 2007 expresado en el punto X.9.2.4.1 en los gráfico 1 y 2, con un total de 35% de atención victimológica mediante el Servicio Telefónico y un 65% mediante el Servicio Asistencial, observando una Media mensual de 97 personas atendidas desde la puesta en marcha del programa en el mes de mayo de 2007, notando un aumento progresivo de recepciones mensuales, (ver Gráfico 1 y 2).

**Gráfico 1**



**Gráfico 2**



Los datos observados en los gráficos 1 y 2, nos está indicando una frecuencia importante en relación a la demanda victimológica ingresada por este medio tecnológico.

Estos datos proporcionados por el recurso humano de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar nos está indicando que en el periodo indicado ingresaron al Programa de Erradicación de Violencia Familiar un total de 679 demandas, de ellas el 35% pertenecen a demandas ingresadas mediante llamadas a través del servicio telefónico gratuito, o sea estamos en presencia de un total de casi 238 demandas por este medio.

Poder contar con un servicio telefónico de estas características, implica que el Programa victimológico acerque su asistencia a un mayor número de personas, que por situaciones personales desean mantenerse en el anonimato y a su vez desean que actos violentos generados en un hogar y por el cual posee conocimiento sea intervenido por el gobierno a través de la institución, de esta manera el programa accede a información que sirve de mucha ayuda a las víctimas que no pueden por sus medios y por la violencia ejercida tomar la decisión de acudir al programa.

### **X.11.2.7 Programa Nueva Vida**

El Programa Nueva Vida tuvo sus inicios en agosto de 2003 mediante el Decreto 1340 del Gobierno provincial, cuando la actual Dirección de Asistencia a la Víctima de Delito y Violencia Familiar era designada en aquel entonces como Gerencia de Asistencia a la Víctima de Delito y de Violencia Familiar.

Luego la Gerencia de Asistencia a la Víctima del Delito y Violencia Familiar con la implementación de la nueva gestión realizada en el marco de nuevas autoridades y nueva designación jerárquica otorgada a la institución, en el año 2005 la Gerencia cambia su gestión por Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar a partir de esa fecha comenzó a coordinar dos programas victimológicos: el de Violencia Familiar y el de Asistencia a la Víctima del Delito, anteriormente a la gestión de la Gerencia de Asistencia a la Víctima del Delito y Violencia Familiar, la asistencia y tratamiento se encontraba enmarcada en la Coordinación General de Derechos Humanos, lucha contra la Discriminación, Asistencia a la Víctima del delito y Violencia Familiar, por aquel entonces esa institución nucleaba todas las demandas victimológicas sobre víctimas de delitos y las de víctimas de Violencia Familiar. A partir de setiembre de 2003 en el marco de

la “Gerencia”, nuevo nombre otorgado a la institución, fue puesto en marcha el programa “Nueva Vida” que consiste en asignar durante seis meses un subsidio monetario de doscientos pesos a las personas que viven situaciones de violencia familiar con el fin de poder “soslayar los riesgos derivados de la cohabitación con el agresor, estableciendo una nueva residencia y mejorar la calidad de vida”.

Entre los aspectos destacables informados por los entrevistados es dable mencionar que a lo largo de la creación del Centro de Asistencia a las Víctimas, la institución ha cambiado en forma reiterada de gestión y los motivos de la misma es lograr la cercanía a la perfección como institución victimológica.

El Programa Nueva Vida sigue funcionando en la actualidad y fue incluido en el art. 33 inc. “f” de la ley 9283 en el marco del Programa de Erradicación de Violencia Familiar.

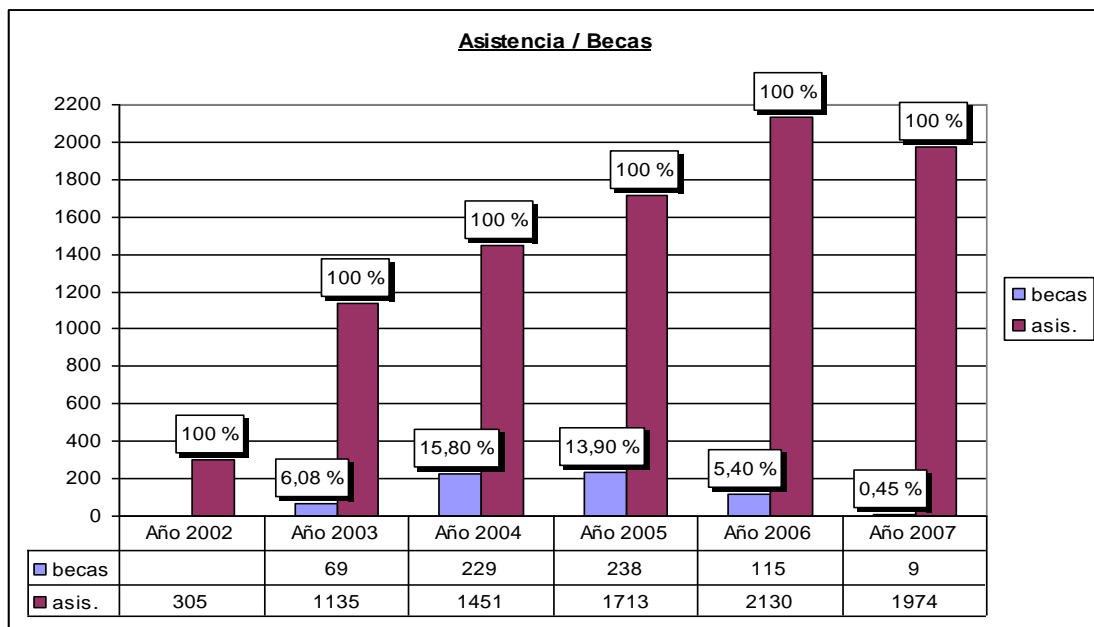
El lanzamiento del programa Nueva Vida triplicó la tarea asistencial de esa dependencia. Si bien cuando comenzó se esperaba una mayor demanda social ligada a la posibilidad de solicitar una beca de asistencia en situaciones de crisis, los responsables del área, aseguran que el aumento en los pedidos de ayuda se relacionó de manera directa con la instalación del tema en los medios de comunicación.

La estadística indica que entre octubre 2002 y agosto de 2003 las solicitudes en la Gerencia habían oscilado entre los 123 y los 174 casos, éstos se elevaron a 341 en septiembre y 332 en octubre de 2003 durante la campaña publicitaria electoral, cayendo levemente a 290 en noviembre sin difusión masiva, la demanda en la Gerencia fue de 230 en diciembre; 62 en enero; 230 en febrero; 311 en marzo; 214 en abril y 229 en mayo. Estas cifras se han mantenido hasta la fecha teniendo un mayor índice de solicitudes en

épocas veraniegas donde los problemas familiares suelen aumentar por la presencia de las vacaciones, el receso escolar y las festividades como la Navidad y el Año Nuevo.

No obstante pese a las solicitudes recibidas, los estudios realizados por los Trabajadores Sociales y expresados en las entrevistas los condujeron a verificar la situación de cada caso en particular y el posterior otorgamiento sobre la necesidad imperante del mismo, de esta forma las solicitudes no conciben con el número de entregas por comprobarse casos en que no surgen necesidades preponderantes para su otorgamientos, de esta forma tenemos el total de las becas otorgadas, que ha ido aumentando de año en año, por ejemplo en el año 2003 se entregó un total de 69 becas, en el año 2004 se otorgaron 229 becas, en el año 2005, 238 becas, en el año 2006, 115 becas y en el año 2007 solo 9 becas. (ver Gráfico 3).

**Gráfico 3**



Los profesionales entrevistados dan cuenta que la beca otorgada tiende a garantizar la protección de las personas vulneradas por la violencia familiar, sin embargo esta ayuda económica de doscientos pesos mensuales durante seis meses consecutivos sin derecho a retribución alguna, anima a las personas beneficiarias a continuar el tratamiento a través de las sesiones y esto es muy importante para lograr el éxito del tratamiento.

También explicaron el procedimiento de pago de estas becas dando cuenta que se le hace llegar a la víctima un cheque a nombre de esta que figura como beneficiario de la beca a cobrar en una cuenta que posee la Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito y de Violencia Familiar en el Banco de la Provincia de Córdoba y de la cual puede hacer uso de la misma.

Informaron también los profesionales del programa que el Presupuesto del programa Nueva Vida surge del Ministerio de Finanzas a través de una partida salida del Presupuesto provincial.

La autoridad de aplicación del programa es la Secretaria de Justicia de la Provincia de Córdoba quien a su vez se encuentra a cargo también del Programa de Erradicación de la Violencia Familiar y de Asistencia a las Víctimas de Delitos.

Por lo general las situaciones de violencia familiar hacen eclosión en episodios sumamente traumáticos, que si bien resultan previsibles, en la mayoría de los casos se producen de manera inesperada, debido a que las víctimas agotan todas las instancias en la búsqueda de una solución que evite la desintegración de su familia, en este sentido afirman los entrevistados que la clave del programa de Erradicación de Violencia Familiar se encuentra en la difusión masiva de los medios de comunicación y no tanto en la ayuda económica que pueda ser otorgada por el programa Nueva Vida.

### **X.11.2.7.1 Población beneficiaria**

Se ha podido extraer a través de las entrevistas un interrogante sobre la población beneficiaria del Programa Nueva Vida, informando los entrevistados que los beneficiarios son personas de ambos sexos, cónyuges o convivientes, que sean víctimas de violencia familiar o cuyos hijos padezcan dicha situación y en consecuencia se encuentran en estado de riesgo para su salud. El programa Nueva Vida amerita que la persona beneficiaria se encuentre haciendo uso de la Asistencia otorgada por el Programa de Erradicación de la Violencia Familiar.

En cuanto a los menores accederán al Programa a través de sus representantes legales.

También explicaron los entrevistados que No pueden recibir la Beca de Asistencia en Situación de Crisis, las personas que hayan sido excluidos del hogar por resolución judicial.

Consecuentemente podemos extraer con el conocimiento obtenido en las entrevistas que el programa Nueva Vida es muy útil en casos en donde se observa solucionar problemas económicos de la víctima producto de la violencia familiar y también para incentivar a la víctima a que culmine el tratamiento, no obstante las intervenciones realizadas de tipo victimológica no persiguen atraer a las víctimas con esta entrega económica sino que intentan asistir y tratar a la víctima en todas las áreas y solo el programa es un instrumento más por el que cuenta el profesional para lograr el éxito del tratamiento.

## **X.11.2.7.2 Expansión del Programa Nueva Vida**

Con el interés de expandir el Programa Nueva Vida y en virtud de las experiencias obtenidas en sus inicios, resulta útil ampliar sus alcances no tan solo a las Víctimas de Violencia Familiar sino también a las Víctimas de Delitos.

Ante ello el Decreto N° 1340/03 y su modificatoria Decreto N° 1321/04 Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba de fecha 22-10-04 en su artículo 1ro versa: Se podrán otorgar ayudas económicas relacionadas con las problemáticas de la violencia familiar y la asistencia a la víctima del delito a: municipios, comunas, entes intercomunales, organizaciones no gubernamentales, entidades de bien público con o sin personería jurídica, grupos de personas y asociaciones de cooperación o apoyo a instituciones públicas o privadas, para el desarrollo de acciones propias a sus fines o que resulten de interés o apoyo a la comunidad, para la instrumentación de planes y programas implementados por la Secretaría de Justicia y/o sus organismos dependientes; para la realización y/o reparación de obras de infraestructura edilicia y equipamiento de cualquier índole y para la ejecución de actividades comunitarias, culturales, científicas, deportivas y recreativas.

El art. 2do dicta que Las ayudas económicas podrán acordarse en dinero, en bienes o en servicios y otorgarse sin obligación de restitución o con carácter de reintegrable en la forma y plazos que se establezcan.

El art. 3ro versa que podrán otorgarse becas relacionadas con las problemáticas de la violencia familiar y la asistencia a la víctima del delito, para permitir el tratamiento y recuperación psicofísicos, promover e incentivar el desarrollo de aptitudes físicas o intelectuales, facilitar el acceso a la



educación -diferenciada o no-, rehabilitación, capacitación y perfeccionamiento.

Estas becas sólo se otorgarán a personas físicas, pudiendo gestionarse y acordarse por intermedio de municipios, comunas, organizaciones no gubernamentales y entidades o asociaciones de bien público, y en ningún caso tendrán carácter de reintegrables.

El artículo 4to estipula que serán competentes para el otorgamiento de las ayudas económicas o becas establecidas en los artículos 2º y 3º del presente decreto, mediante el correspondiente acto administrativo, los siguientes funcionarios: El Titular del Poder Ejecutivo y el Secretario de Justicia.

El artículo 5to acuerda que los funcionarios a que se refiere el Artículo anterior otorgarán las ayudas económicas o becas, con arreglo a los montos y forma que a continuación se determina: El Secretario de Justicia hasta un importe equivalente a quince (15) veces el índice uno (1) fijado en la Ley Anual de Presupuesto, por Memorando; y hasta cien (100) veces el mismo índice, por Resolución.

El Titular del Poder Ejecutivo, por Decreto, cuando el importe supere el monto fijado en la última parte del párrafo anterior.

El artículo 6to ajusta que las ayudas económicas y becas deberán tramitarse ante la Secretaría de Justicia a través de las áreas competentes, conforme a los procedimientos establecidos por las resoluciones normativas que instrumente el titular de ese organismo.

El artículo 7mo conviene que en caso de extrema urgencia los funcionarios competentes podrán omitir total o parcialmente los procedimientos a que se refiere el artículo anterior, debiendo acompañar sumaria fundamentación que justifique la excepción.

Es dable mencionar que la Resolución n° 153 de la Secretaria de Justicia de fecha 15 de Agosto de 2003 y atento al Decreto 1340, reglamenta el Programa Nueva Vida y entre sus puntos destacados se encuentra especificado que la admisión de los beneficiarios deben ser de escasos recursos y que cumplan con la acreditación de la situación de maltrato familiar, la que podrá ser realizada a través de la presentación de denuncias oportunamente formuladas ante las autoridades respectivas o por cualquier otro medio que; Presentación de certificado de domicilio expedido por la Policía de Córdoba; Presentación de certificado de convivencia expedido por la Policía de Córdoba; Presentación del Documento Nacional de Identidad y en su caso el de los menores comprendidos en la situación de violencia familiar y además acreditación de vínculo familiar; Suscripción de solicitud de Adhesión al Programa, la que tendrá carácter de Declaración Jurada respecto de la información allí consignada; Declaración Jurada de que el agresor aún no ha sido excluido del hogar conyugal por decisión del Poder Judicial; Compromiso de comunicar cualquier cambio en la situación familiar.

## **X.12 Presupuesto de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar**

La Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito y de Violencia Familiar cuenta con un presupuesto anual otorgado por el Estado Provincial a través del Ministerio de Finanzas distribuido en forma cuatrimestral para lograr el eficaz desenvolvimiento y funcionamiento con el fin de poder costear obligaciones y necesidades.

La partida presupuestaria para la “Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito y de Violencia Familiar en el año 2007 fue en el primer trimestre comprendido entre 01-01-07 a 30-03-07 de \$1.645.100, el segundo trimestre comprendido al 30-06-07 de \$1.646.100 y el tercer trimestre al 30-09-07 de \$ 1.425.300 aprobado por ley y figurante en el ítem 193 dependiente de la Jurisdicción 1.18 Ministerio de Justicia.<sup>101</sup> Ante ello estamos en presencia de una oscilación presupuestaria de entre \$ 1.425.300 a \$ 1.646.100.

El Programa de Erradicación de la Violencia Familiar se solventará además, por las sanciones impuestas a funcionarios públicos por el delito de incumplimiento de deberes de funcionarios público administrativo a superiores jerárquicos que no denunciaren, impidieren, obstaculizaren al obligado a comunicar o lo perturbaren, amenazaren molestaren, sancionaren y/o despidieren conforme lo estipulado en el primer párrafo del artículo 18 del Decreto Reglamentario 308/07 serán sancionados con multas de hasta el diez por ciento del sueldo básico de un juez provincial de primera instancia. La imposición de la multa no eximirá las penalidades previstas en el Código Penal ni de las medidas disciplinarias contempladas en los regímenes especiales aplicables en razón de su función empleo o profesión.

En el mismo orden se impondrá multa diaria equivalente a uno por ciento del sueldo básico de un juez provincial de primera instancia por cada día de demora de comunicar un hecho de violencia familiar conforme lo estipulado en el tercer párrafo del art. 18 del Decreto Reglamentario 308/07 que versa ...quienes posean obligación de comunicar hechos de violencia familiar y omitieren cumplir con tal obligación en el plazo fijado de 72 horas como máximo.

---

<sup>101</sup> <http://www.cba.gov.ar/vercanal.jsp?idCanal=36158>

Los montos de las multas se acreditarán en cuenta especial en el banco de depósitos judiciales con destino a solventar programas especiales en Violencia Familiar.

El Programa Nueva vida recibirá de parte del Ministerio de Finanzas una partida proveniente del Presupuesto Provincial, asimismo se podrán incorporar otros ingresos provenientes de acuerdos suscriptos con Organismos Nacionales e Internacionales.

### **X.13 Asistencia victimológica institucional**

La Dirección de Asistencia a las Víctima de Delito y de Violencia Familiar en ambos programas ha esquematizado análoga forma de atención a víctimas, sean de delitos o de violencia familiar y de la información obtenida en base a las entrevistas realizadas a personal profesional y administrativo de cada programa se ha podido establecer que el programa de Erradicación de Violencia Familiar posee un mayor número de herramientas para llegar al éxito del tratamiento.

La estructura de la dirección y del gabinete transdisciplinarios cuenta con una idéntica organización. Se pudo extraer información de las entrevistas que nos hace saber de qué forma controlan la gestión de los programas. Ambos programas poseen como personal administrativo superior a un Coordinador que se encarga de representar al programa a su cargo, rinde novedades al director de la institución y vela por el normal funcionamiento del mismo además de ejercer control, tomar decisiones y distribuir el personal a su cargo entre otras funciones específicas por el cargo que ostenta, de esta forma el Coordinador se encuentra en la parte superior del organigrama, un escalón jerárquico inferior le sigue el gabinete

transdisciplinario compuesto por el Área Social, Área Legal , Área Psicológica, en un escalón inferior se encuentra el Área Administrativa, en forma horizontal y en la misma línea jerárquica que el gabinete transdisciplinario se encuentra la Red interinstitucional que se encarga en caso de ser necesario la derivación interinstitucional de la víctima a un grupo de organismos gubernamentales comprendidos por el Poder Judicial (Familia, Menores y Penal), Ministerio de Justicia (Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos y Subsecretaría de Protección), Ministerio Público Fiscal (Fiscalías), Ministerio de Seguridad (Policía), Ministerio de Salud (Hospitales y Centros de Salud), Ministerio de Educación (Escuelas), Ministerio de Solidaridad, ONGs (Albergues) e Intrainstitucional (Servicio Telefónico y Unidad de Constatación).

### **X.13.1 Área Administrativa**

El desempeño de estos empleados administrativos pudo conocerse al igual que en las siguientes áreas gracias a las preguntas realizadas en las entrevistas al recurso humano de cada programa, así el Área Administrativa en ambos programas se encarga de la recepción de las personas que asisten al programa, sea en forma voluntaria o por derivación judicial mediante oficio, por Policía o por cualquier institución.

Se pudo extraer de las entrevistas que esta área es el primer contacto que tiene la institución con la víctima y por tal el trato del personal administrativo debe asegurar que la víctima logre sentirse comfortable y respetada, el trato debe ser especial. Aquí surge el rechazo o el acercamiento de la víctima al programa afirman en las entrevistas el personal administrativo.

En cuanto a la forma de trabajo los entrevistados manifestaron que cada programa documenta la recepción de las personas de manera diferente y acorde al tratamiento y los hechos traumáticos y casos que recepcionan, en el caso de la recepción del Programa de Erradicación de Violencia Familiar se realiza a través de un formulario designado como Anexo 1 (ver apéndice) y en el caso del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos la recepción se realiza a través de un formulario denominado Hoja de Admisión (ver apéndice) que contiene el número de la ficha que se crea en el momento para la víctima.<sup>102</sup>

Cada recepción afirman los empleados administrativos se realiza en forma ordenada y respetando en todo momento los derechos de la víctima entre ellos la diligencia y la privacidad, así el paso siguiente y por ejemplo en los supuestos del Programa de Asistencia a la Víctima del Delito una vez recepcionada la persona se comienza el llenado de los puntos de la Hoja de Admisión colocando por ejemplo nombre de la víctima, caso por el que concurre, que tramites legales hizo, etcétera, luego de tomado la información se realiza la derivación al gabinete transdisciplinario quienes estudian el hecho y evalúan si es un caso a tratar en el centro o en otro lugar, una vez superado esta instancia se realiza la apertura de un legajo.

Mencionan los entrevistados que antiguamente el legajo y la forma de ubicación de los mismos era por abecedario y recién a partir del año 2000 se comenzó hasta la actualidad en forma numérica. El legajo es muy similar a una historia clínica, pero en realidad sería preciso indicarla como una historia clínica victimológica, luego el personal del área administrativa ordena la ficha de admisión y todo lo que se hace en cada entrevista con la víctima, el tratamiento realizado y cuales fueron las consultas; para finalizar con el

---

<sup>102</sup> Nota: El formulario de recepción Anexo 1 del Programa de Erradicación de la Violencia Familiar y el formulario de recepción de víctimas del Programa de Asistencia a la Víctimas del Delito se adjuntan en el Anexo de la presente investigación para una mejor ilustración. Asimismo se anexaran los formularios 2, 3,4 y 5 del Decreto 308/07.-

archivo del legajo que servirá en el futuro para consulta judicial y también para consulta del recurso humano de la Dirección.

Seguidamente el personal administrativo entrevistado explica que en el caso de existir un seguimiento victimológico se coloca el nombre del profesional, fecha y hora de tratamientos.

En los supuestos de surgir asistencia a menores, se comienza el llenado en la hoja de admisión de un genograma que servirá para posicionar al profesional y la representación del menor con sus familiares.

También se coloca en la ficha la Evaluación de riesgo, esta es conforme a la entrevista realizada por el profesional y constará la presencia de daño ocasionado y si hay riesgo para la víctima de acuerdo a su narración y al hecho traumático.

Comentan los entrevistados que de surgir dubitaciones por parte de la víctima sobre iniciar y someterse al tratamiento victimológico se coloca en el legajo una P de pendiente y no se le da número y luego se archiva en la sección "P" del archivero, lo mismo sucede en los casos de demandas en donde la competencia de atención no corresponde al programa de Asistencia a Víctimas de Delitos al cual tampoco se le da número y se archiva al igual que los legajos "P" pendientes.

Generalmente aseveran en las entrevistas que suceden estos casos cuando la víctima suelen apersonarse en el programa con el fin de informarse o a asesorarse. Por ejemplo Divorcios, si el marido es agresivo, violento, asesoramiento legal sobre el estado de un expediente, etcétera.

En los supuestos de superar la demanda de personas que acudan al programa se evalúa la situación y en el caso de no presentar riesgo alto alguno se otorgan turnos para poder brindar una óptima asistencia. Los turnos de las víctimas son entregados y registrados en un libro, afirman los entrevistados.

En los casos en donde la intervención sea en el Programa de Erradicación de la Violencia Familiar y una vez completado la ficha Anexo 1<sup>103</sup> se deriva a la persona a los profesionales del gabinete transdisciplinario generalmente al Trabajador Social quien escuchará el relato de la víctima y evaluará su tratamiento, otorgando turnos diferidos para continuar con la asistencia con otros profesionales del programa.

Se pudo extraer también en base a las entrevistas que el Área Administrativa realiza otras labores como por ejemplo recepcionar y diligenciar oficios Judiciales como también archiva la documentación que ingresa al programa y realiza los trámites de Pago de Becas del Programa Nueva Vida.

Otras de las cuestiones conceptuales sobre el tratamiento observadas por el personal administrativo y recabado en las entrevistas es que siempre va a colocar al personal administrativo en un campo dinámico, la víctima tiene un universo particular y por tal una vida muy específica y lo que hay que lograr es que culmine el programa en forma exitosa, por ello es muy importante la primer impresión y el trato cordial que emana el empleado administrativo.

En este sentido se ha podido observar la forma de atención y plasmar el relato de las entrevistas realizadas lo que nos demuestra

---

<sup>103</sup> Videre apéndice



indefectiblemente el programa en donde asista la víctima, que la atención es muy profesional, respeta los objetivos de cada programa y existe una entrega humanitaria y muy empática al momento de recibir a la víctima.

El trato que la institución a través del recurso humano brindado a la víctima, cumple los estándares de excelencia de buena atención, por supuesto es una observación del tesista en tiempo real. Las víctimas una vez que ingresan al programa son recepcionadas casi en forma inmediata y su primera entrevista con los profesionales del gabinete transdisciplinario tarda solo lo recomendado para que el personal profesional pueda tomar la mayor cantidad de información para poder asistirle.

Estos son aspectos muy importantes en esta disciplina, siempre se tiene una percepción de las instituciones públicas no muy favorables en la Argentina, pero en este caso debe ser diferente, el servicio es victimológico y si la atención es fallida los objetivos de la institución no son cumplidos con éxito sino todo lo contrario.

### **X.13.2 Área Social**

Se logró obtener el conocimiento de funcionamiento de esta Área Social a cargo de Trabajadores Sociales a través de las entrevistas realizadas en el trabajo de campo y en el caso del Programa de Erradicación de Violencia Familiar, se pudo establecer que es esta área el primer contacto que la víctima posee con el gabinete transdisciplinario, aquí el profesional tendrá presente los ítems que consisten en el formulario correspondiente debiendo materializar la consulta con los siguientes lineamientos como escucha activa, detección de la demanda expresa de las personas / institución, indagaciones para determinar si hubo intervenciones de este tipo

en el pasado, algún tipo de denuncias o puesta de conocimiento del problema violento en la familia a las autoridades del Poder Judicial, si así fuere se recurre a la interconsulta.

El Trabajador Social manifiesta que son ellos los que evalúan el riesgo y la elaboración de estrategia de tipo social, además de la recepción de denuncias cuando tomen en forma directa el conocimiento de un hecho criminal en contra de la víctima, además dan cuenta que realizan un seguimiento social y son los encargados de verificar y realiza el estudio correspondiente para otorgar las becas del Programa Nueva Vida a las víctimas que lo necesitan.

El formulario que se completa en la primera entrevista del personal profesional es un instrumento de guía que se acompaña a la reglamentación como Anexo 4 que forma parte del apéndice de la presente investigación.

En el caso del Área Social del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos es concertada por los tres profesionales del gabinete transdisciplinario y siempre que se encuentren disponibles, de no surgir de esta manera los profesionales desocupados sin importar su especialidad atenderán a la víctima, claro está que estos profesionales poseen los conocimientos básicos de las profesiones que se encuentra en el programa, teniendo siempre presente evitar la victimización secundaria lo que lleva a los profesionales atender a la víctima con diligencia y profesionalismo y como medida principal en este sentido evaluar cuál fue la victimización primaria que ocasionó el trauma.

Entre los aspectos destacables se encuentra el rol del Trabajador Social en el Gabinete Transdisciplinario que es brindar y tramitar

información que sirva de nexo entre la víctima y la vida social, acercando la asistencia a través de planes sociales que puedan soslayar cualquier tipo de victimización, sin esta intervención del Trabajador Social la víctima no podrá superar aspectos netamente asistenciales, la víctima necesita de este nexo para poder solucionar algunas situaciones o problemas que el delito ha ocasionado como por ejemplo el robo de documentación, suponiendo que la intervención del Trabajador Social sea ineficaz la víctima deberá exponerse a una victimización secundaria en la institución que los expide, por ello es necesaria la intervención de esta área para minimizar este riesgo de victimización y abarcar no solo instituciones y organismos gubernamentales sino también no gubernamentales.

### **X.13.3 Área Legal**

El Área legal de ambos programas de la Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito y de Violencia Familiar pudo conocerse en profundidad gracias a las entrevistas realizadas a estos profesionales quienes brindaron información muy valiosa en cuanto al funcionamiento e inconvenientes, así manifestaron que el área está conformada por abogados con matrícula profesional, en el caso del programa Erradicación de Violencia Familiar preferentemente poseen una orientación en temas de Familia, en cambio en el programa de Asistencia a la Víctima del Delito no es necesario este requisito sino que posean una orientación penal y por supuesto conocimientos sobre temas de Familia.

Agregaron que se encargan del asesoramiento utilizando herramientas disponibles en el Código Procesal Penal y demás leyes y el trabajo consiste en informar lo mejor posible a las víctimas de delitos en cuanto a derechos procesales y civiles entre ellos demandas al delincuente por el daño causado.

También pudo extraerse de las entrevistas que el área legal no solo explaya interrogantes que posee la víctima en un proceso judicial o civil sino que también sirve para consulta del personal del gabinete transdisciplinario sobre medidas que puedan llegar a decidir adoptar.

Afirman que el papel del abogado además de asesorar, cumple la función de acompañar a la víctima al tribunal en caso de alguna declaración testimonial o debate e informa los pasos técnicos sobre el estado del expediente.

En otro orden de cosas se pudo conocer a través de las entrevistas el sistema de ingreso de los abogados al área legal de la Dirección, el cual es a través de convocatoria como el ingreso de los demás profesionales.

En cuanto a los objetivos que posee esta área pudieron decir los abogados que su trabajo consiste en orientar legalmente el hecho traumático referenciado por la víctima y encuadrarlo jurídicamente si pertenece al ámbito de Tribunales de Familia o de fiscalías penales. La diferencia que existen entre ambas de acuerdo a la labor del programa de Erradicación de Violencia Familiar consiste en establecer si en el hecho hubo o no delito, en el caso de que el relato de la víctima exprese la presencia de un delito, la denuncia se debe efectuar en la Policía, Oficinas Fiscales o en el mismo programa de Erradicación de Violencia Familiar.

No obstante los abogados como también otros profesionales del Programa se encuentran obligados a denunciar un hecho de violencia familiar en el plazo de 72hs si se establece que la víctima aún siendo derivada a la policía u oficinas fiscales no ha efectuado la denuncia. En este caso los abogados del área legal también recepcionan denuncias y las derivan al

tribunal de familia para que mediante oficio ordene otras medidas procesales, en la elevación se puede sugerir al Juez medidas cautelares a tomar y un relato circunstancial que justifique las medidas solicitadas.

Consecuentemente el tratamiento se realiza en forma inmediata y es independiente si existe o no denuncia, lo único que separa estos dos puntos, denuncia y tratamiento es que en caso de denuncia el tribunal mediante oficio solicita la ayuda del programa para asistir a la víctima en cambio de no surgir este paso, no es necesario la intervención judicial para iniciar el tratamiento.

Se pudo conocer a través de preguntas realizadas en las entrevistas a abogados de ambos programas si pueden patrocinar fuera del ámbito de este a las víctimas que acudan al mismo y/o favorecer a otros profesionales de la materia con algún tipo de derivación, obteniendo como resultado en las respuestas que el abogado que pertenezca a los programas victimológicos o a la dirección no pueden patrocinar de ninguna manera a las víctimas ni pueden realizar derivaciones a estudios jurídicos para que estos patrocinen a la víctima.

La función del abogado cobra mucha importancia en la transmisión de información, la ignorancia en materia legal pesa mucho a la hora de encontrarse inmerso en el aparato judicial o de sufrir un ataque ilegal en su contra, por eso es muy importante la figura asistencial legal, el asesoramiento, la información sobre la tramitación y evolución de la causa y sobre todo qué es lo correcto hacer y qué no es conveniente.

Los pasos procesales como una audiencia, el estado de la causa, acompañamiento legal, es de mucha ayuda para lograr la tranquilidad de la víctima y apoyar el tratamiento psicológico y depende muchísimo la

capacidad que posee el abogado, para ello debe tener cierto grado de experiencia en la materia y por supuesto por sobre todo integridad en obtener la información que necesita e informar a la víctima los resultados de su búsqueda, afirman los abogados entrevistados.

Tenemos en claro que es un derecho de la víctima informarla sobre el estado de la causa y otros aspectos procesales, pero también sabemos que el tiempo en tribunales es muy escaso y para obtener información se debe tener gran paciencia. El abogado de esta área es el canal para lograr este tipo de información con mayor diligencia y sin la exposición de la víctima en este tipo de proceso de búsqueda, con esta intervención se logra obtener los estándares de estrés y ansiedades a niveles regulables por el psicólogo del gabinete que realiza su tratamiento. Como se puede observar cada intervención de cada profesional es importante y hace al tratamiento y trabajo del otro profesional y por tal es llamado en este sentido un equipo de trabajo o gabinete transdisciplinario.

#### **X.13.4 Área Psicológica**

El Área Psicológica es el espacio donde se comienza el tratamiento terapéutico para minimizar o disminuir los pensamientos automáticos del hecho traumático acaecidos por el crimen afirman los psicólogos que fueron entrevistados en la presente investigación.

Agregan que es un área fundamental que incursiona tanto a víctimas como a victimarios como por ejemplo casos llevados en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar en donde se dispone el tratamiento a los agresores.

Los psicólogos dan cuenta en sus entrevistas que realizan abordajes de tipo individual y grupal a personas que han sido víctimas de violencia y esto resulta favorable a la hora de evaluar situaciones de alto riesgo, estado de confusión, fobias, angustias, estrés postraumáticos y cualquier tipo de trastorno de ansiedad, producidos por hechos delictivos importantes e impactantes para cualquier tipo de persona como es el caso del abuso sexual, asaltos a mano armada seguido de violación o muerte, asaltos con violencia, robos con pérdidas de objetos preciados para el desarrollo progresivo de la víctima, situaciones de menores abusados sexualmente, etcétera.

Aseveran que los psicólogos actúan inmediatamente una vez realizado la entrevista inicial confeccionando mediante la evaluación del caso un diagnóstico clínico para aplicar el correcto tratamiento basado en técnicas que mejor se adapten a la víctima y al hecho traumático que posee, con el fin de disminuir el trauma instaurado en la persona.

Se pudo establecer mediante las entrevistas que en ambos Programas no se intenta investigar el hecho ilícito sino que se intenta asistir psicológicamente a la víctima y al grupo familiar que se encuentre afectado, la investigación del hecho criminal es atribución del Poder Judicial además de que existen organismos especializados en esa área. Afirman los psicólogos que generalmente las víctimas que asisten a solicitar un tratamiento es por que el delito ya está comprobado y existe una denuncia previa, en el caso de no ser así, el profesional que tome conocimiento de un hecho ilícito, sea abogado, trabajador social, psicólogo, coordinador o personal administrativo debe denunciar el hecho, indefectiblemente que la víctima se encuentre imposibilitada a denunciar ya sea por amenazas o cualquier tipo de violencia o no, ante ello es muy importante establecer un grado de confianza con la víctima que se genera desde el momento que ingresa a la institución.

En los casos donde surgen víctima de un hecho ilícito con violencia el área psicológica comienza a tratar a la víctima con el fin de crear un espacio de vínculo terapéutico a través de acciones como la psicoterapia analítica, en ella se observa el foco, los objetivos, el problema y se intenta instaurar una alianza terapéutica, un ambiente de confianza con el paciente, luego se comienza a trabajar si el paciente posee sintomatología fóbica u otro trastorno de ansiedad, se trabaja para que sea incluida en su hábitat, se intenta que vuelva a hacer incluida en la sociedad y que vuelva a reconocer sus vínculos y a confiar en la justicia y en la policía afirman estos profesionales en las entrevistas.

Ambos programas solo intentan recuperar a la víctima y salvo el programa Nueva Vida que otorga Becas, los demás servicios no extienden ningún otro servicio que el asistencial y el tratamiento, no se extienden certificados ni nada que lo favorezca o que pueda favorecerlo para iniciar una acción civil, generalmente según el relato de los entrevistados se intenta hacer saber a las víctimas el tipo de política del programa, si la víctima regresa es porque realmente acepta y necesita el tratamiento y no algún tipo de excusa o documento que le sirva para beneficio económico en el futuro.

En síntesis el área psicológica trabaja en la reconstrucción cognitivo-conductual a través de diálogos constantes para hacer desaparecer los miedos producidos por el delito.

El abordaje realizado por este equipo de trabajo es visto muy enteramente a la hora de evaluar el tratamiento exitoso, la víctima de un delito se recupera del trauma en esta instancia; el psicólogo mediante su intervención aplica diferentes técnicas y terapias para lograr detener la continuidad del trauma que posee la víctima, si bien las demás áreas son importantes y muy asistenciales, ésta presenta la mayor importancia en el tratamiento y las demás colaboran para evitar el progreso de la victimización.



## **X.14 Descentralización de la Atención**

A través del área de Capacitación la que se encuentra conformada por profesionales del gabinete transdisciplinario de ambos programas victimológico, se procede a incursionar aspectos relacionados a la expansión de la capacitación en el tratamiento y la prevención.

Esta coordinación afirman los profesionales de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar posibilita la capacitación y sensibilización como temas fundamentales y de inherente importancia a la hora de expandir la cultura victimológica en la provincia, los profesionales se actualizan a través de cursos, y aquí surge algo particular porque son los mismos profesionales quienes brindan luego una educación victimológica que transmiten en lugares donde han sido solicitados.

Generalmente los cursos que se otorgan mediante convenios consisten en 10 módulos dirigidos a personal de instituciones de áreas alejadas de los centros, puede ser en escuelas, municipios, etcétera.

Las instituciones que se brinda este tipo de capacitación son: Poder Judicial, Seguridad, Salud, Educación.

A partir del año 2003 se coloca en funcionamiento las Jornadas de Sensibilización, la Capacitación a Profesionales y las Prácticas Supervisadas, con el fin de descentralizar la tarea victimológica y acercarla a diferentes puntos alejados de la provincia comentan los empleados administrativos en las entrevistas, agregando que en el año 2003 como punto de partida se pudo llegar a concretar este propósito en 95 localidades del interior de la provincia y capacitar a 25 alumnos de la Facultad de Psicología,

60 alumnos de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y 21 Psicólogos del Ministerio de Salud.

En base a lo extraído de las entrevistas realizadas se puede realizar el siguiente análisis: los beneficios observados en esta instancia son amplísimos, la descentralización victimológica en áreas alejadas del micro centro provoca una expansión en la materia y una equidad en la región en cuanto a respetar los mismos derechos de las víctimas en cualquier punto de la provincia.

Sin embargo hay que destacar que este servicio descentralizado no posee la misma conformación del programa y solo sirve para sensibilizar y contener. La descentralización en este sentido se encuentra limitada al éxito de un efectivo tratamiento victimológico, no obstante su intervención es fundamental en los momentos iniciales del trauma instaurado por el delito en la víctima, es un alivio que la persona vulnerada necesita para poder continuar su vida, de lo contrario y de no existir este tipo de intervención, la víctima no recibiría ningún tipo de asistencia victimológica y el trauma y los trastornos de ansiedad se acentuarían con mayor firmeza en la psiquis de la víctima provocando un grave daño en su salud psicofísica y desarrollo como persona en sociedad.

### **X.14.1 Red de Violencia Familiar**

El conocimiento obtenido a través de las entrevistas realizadas en el trabajo de campo pueden decirnos que la Red de Violencia Familiar es una recomposición de trabajo interinstitucional a través de la gestión del Ministerio de Justicia y sus aportes ayudan a acercar la atención victimológica

a lugares lejanos de la Dirección utilizando como herramientas asistenciales distintas instituciones Gubernamentales y No Gubernamentales.

El recurso humano entrevistas explica que el origen de la Red de Violencia Familiar surge desde la ley 9283 art. 33 y apunta a construir modelos de intervención de prevención y atención de la violencia familiar desde lo interinstitucional e intersectorial.

Para conformar la Red debemos tener en cuenta la configuración de los siguientes componentes:

- 1) Capacitación
- 2) Detección
- 3) Unificación de criterios de abordaje. Protocolos y normas de procedimientos con las instituciones.
- 4) Elaboración del mapa de la provincia de Córdoba donde se refleje la articulación de las acciones de cada Institución a Nivel de intervención en el conflicto de violencia familiar (Unidad Ejecutora, Policía, Unidades Judiciales, Fuero de Familia y Menores, Centros de Salud de baja, media y alta complejidad).
- 5) Trabajo preventivo y promocional a través de la conformación de redes comunitarias (formación de promotoras, información a la comunidad)
- 6) Trabajo preventivo de conformación de vínculos saludables a través de la implementación de estrategias que posibiliten el cambio cultural en el marco de los derechos humanos y desde una perspectiva de género

En cuanto a la conformación de la Red los profesionales entrevistados agregaron que la formación se realiza a través de dos comisiones que

enfatan la labor en una organizada de red interinstitucional sólida. Esta forma estructural apunta a obtener detalladamente los sitios (Organismos Gubernamentales y No Gubernamentales) para una posterior utilización de estos apoyos. Entre el ordenamiento encontramos los siguientes agrupamientos: Comisión para la construcción de la base de datos (art. 31 del Decreto Reglamentario) y la Comisión para la construcción del mapa de funcionamiento de la red.

Aseveran los entrevistados que La Red se encuentra integrada por todos los organismos estipulados en la ley entre ellos: Ministerio de Justicia, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Ministerio de Solidaridad, Ministerio de Seguridad, Foro de Violencia Familiar. Poder Legislativo, Áreas De La Mujer Y De La Niñez, Tribunal Superior de Justicia, Fiscalía General, Agencia Córdoba Cultura. Acción Cultural, Universidad de Córdoba, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Facultad de Psicología, ONGs Movimiento de Mujeres Córdoba, Caimm, Adef, Cecopar, C.G.T. – Gremios, Pastoral Social.

Esta interacción interinstitucional promovida por la Red de Violencia Familiar explica los entrevistados que conduce a la formación de nuevos Centros de Atención y a múltiples Jornadas de Sensibilización.

En este sentido la observación que se ha podido obtener de esta metodología orienta en un mismo sentido victimológico a diferentes sectores gubernamentales y no gubernamentales, buscando en todo momento la cohesión y conformación de apoyos interinstitucionales que en el transcurso del desarrollo de cada una de las instituciones que se agrupan en la Red, en algún momento de su existencia necesitaran ocupar el servicio que otorga la Red Interinstitucional y así en forma viceversa.

## **X.15 Observaciones semiestructuradas**

La metodología utilizada en la observación semiestructurada se centra en la organización de datos a partir de un guión que intenta captar y contrastar lo evidenciado en los documentos y las entrevistas obtenidas en ambos programas de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar.

La gran cantidad de documentos obtenidos en la biblioteca del Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos y demás documentación obtenida en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar, acompañada y contrastada con los relatos conseguidos de las entrevistas al recurso humano de los programas, favorecieron en la elaboración del marco teórico y en el estudio de caso propiamente dicho.

Analizando el organigrama de la institución “Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar” observamos que posee una estructura piramidal, conformada en la cúspide por la Dirección, un escalón inferior los Coordinadores responsables del control y funcionamiento del programa y en forma horizontal el gabinete transdisciplinario conformado por abogados en el área legal, psicólogos en el área psicológica y trabajadores sociales en el área social, luego en la base de la pirámide se encuentran, el área administrativa con técnicos, empleados administrativos, choferes y telefonistas.

Como funcionamiento anexo observamos la interacción con otras instituciones brindada a través de la Red interinstitucional que conforma una serie de Centros de Atención Victimológica y oficinas de Sensibilización en el interior de la provincia, con este fin de incrementar las prácticas victimológicas y apoyando a la Red se encuentra el Foro Social de Violencia Familiar.

Es dable destacar en este punto del trabajo, que se ha podido observado la parte edilicia de cada programa y como resultado de la observación se expresa el siguiente análisis: cada una se encuentra en la ciudad capitalina de Córdoba, con fácil acceso y cercanas una de otra, sus instalaciones son adaptadas ergonómicamente, aspecto que contribuye a la atención victimológica, tanto dirigidas a las víctimas como al recurso humano de la institución, situación tal que provoca la adaptación de las personas en él, rápidamente a las confortables instalaciones.

Reiterando los aspectos destacables de la institución esta vez el soporte ergonómico observado en cada instalación de los programas, es factible destacar en este punto la importancia que tiene este aspecto en cualquier institución y más aún en la victimológica.

La ergonomía refiere a la adaptación del medio al hombre. Es la parte de estudio del trabajo que, con la utilización de conocimientos anatómicos, fisiológicos, psicológicos, sociológicos y técnicos se arriba a la humanización y confort laboral.<sup>104</sup>

La ergonomía desarrolla métodos para la determinación de los límites que no deben ser superados por el hombre en las distintas actividades laborales y este aspecto ha sido visto con total interés por la Dirección, ambos programas dirimen factores de riesgo de tipo laboral con esta implementación y la eficiencia laboral se traduce y entrega a las víctimas que allí se asisten.

Supongamos que una oficina victimológica carezca de óptimas instalaciones y contenga en ellas obsoletos instrumentos oficinistas, como respuesta con el tiempo obtendremos la generación de estrés en el recurso

---

<sup>104</sup> <http://www.estrucplan.com.ar/>

humano y el interés laboral perderá su línea directa a la asistencia de las víctimas y será reemplazada por las preocupaciones en solucionar el entorno.

Este aspecto resulta a mí entender de tal importancia como cualquier área de asistencia y tratamiento. Lograr los estándares de excelencia en el trabajo genera una excelencia motivacional que favorecerá el tratamiento victimológico.

### **X.15.1 Relaciones de la Institución**

Se pudo observar mediante las visitas realizadas a cada programa victimológico la calidad de las relaciones del recurso humano en ambos programas las cuales ostentan niveles de excelencia, el trato y el ambiente es muy confortable, la interacción se centra en la colaboración y trabajo en equipo obteniendo un fin profesional, la atención y tratamiento victimológico, que a su vez se favorece por el diseño y logística del ambiente donde funciona cada uno de los programas, contribuyendo de esta forma el contexto a un clima de respeto, higiene y organización.

Este punto es muy importante a la hora de evaluar la gestión de la institución, la buena interacción del recurso humano y la ergonomía de las instalaciones deben contribuir indiscutiblemente a un ambiente laboral confortable y dinámico, traducándose tal a una excelente atención victimológica.

Ningún área es obsoleta, todas poseen una especial atención y su participación hacen al conjunto del tratamiento, por supuesto algunas por su función cumplen una tarea específica de mayor importancia que otras, pero cada área hace al conjunto y a un equipo de trabajo, la falta o el mal

funcionamiento de una distorsiona y empaña finalmente el trabajo del programa. Es como un sistema cada parte tiene una función y todas por más pequeño sea el aporte hacen al funcionamiento, en contrario si una de las partes no funciona correctamente, el conjunto se ve perjudicado.

### **X.15.2 Perspectivas sobre el cambio y división de funciones en los programas victimológicos.**

Con la finalidad de enfrentar los problemas victimológicos se organizaron diferentes estrategias institucionales, observándose iniciadores del cambio en diferentes formas, entre ellas podemos mencionar las expresiones y manifestaciones del recurso humano en relación a la división de la atención victimológica, que mediante el trabajo se plasmó tal preocupación sobre el tema, seleccionando los casos y rompiendo la heterogeneidad de varios años de tratamiento dirigido a las víctimas así el programa Erradicación de Violencia Familiar viene a representar la separación de una continúa lucha en conjunto de profesionales y demás personal del antiguo ideal del aquél entonces Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos; luego Coordinación General de DDHH, Lucha contra la Discriminación, Asistencia a la Víctima del Delito y Violencia Familiar, posteriormente Gerencia de Asistencia a la Víctima del Delito y Violencia Familiar en el que temas de Violencia Familiar y delitos en general se planteaban como problemática a solucionar en conjunto por el recurso humano de la institución.

Podemos decir que continuamente la gestión cambia sus principios asistenciales persiguiendo a criterio de los profesionales de la institución la perfección, la eficiencia y eficacia en el tratamiento y por supuesto la descentralización al problema.



La aparición institucional de la gestión “Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar” y en base al estudio y análisis obtenido de las observaciones se ha podido llegar a establecer que ha generado en cierta forma un rose intrainstitucional acentuado, no ocurrió así a nivel social, de igual forma como todo proceso de cambio genera este tipo de situaciones, cada programa posee el mismo fin y hábitos iniciales que son, auxiliar y minimizar el trauma a las víctimas que a él llegan.

En las diversas interacciones que se mantuvieron en entrevistas formales y conversaciones informales, salieron a relucir los cambios surgidos desde que la institución tomó nuevos horizontes sobre el tratamiento, principalmente el recurso humano del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos ha sido confinado producto de la “reforma”, como bien lo estipula la Teoría de las Jerarquías de las Necesidades de Maslow, el factor reconocimiento social es una necesidad y por tal al tomar hoy en día mayor participación el Programa de Erradicación de Violencia Familiar, los miembros del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos sienten profundamente su separación y falta de reconocimiento social.

En este orden y analizando el tipo de cambio observado en la misma institución podemos ver que no solo la institución a experimentado desde el año 1986 a Noviembre de 2007 fecha en que tuvo lugar este estudio, diversos cambios institucionales en su estructura pero siempre manteniendo los lineamientos para la cual fue creada.

Cada cambio institucional ha perseguido la perfección y la eficiencia en lograr superar cada obstáculo que han sufrido y evaluado a lo largo de tantos años por supuesto, sin alterar sustancialmente y negativamente las formas del tratamiento. De este modo, se sostiene que los objetivos y las estructuras existentes son adecuados y deseables para llevar a cabo su fin, pero del mismo modo se observa también que los intentos de

lograr la equidad entre los programas se encuentra en proceso de elaboración y quizás la línea perfeccionista que por tantos años han aplicado en esta institución, pueda llegar esta vez al Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos.

Los motivos de cambio surgen desde una ideología originada desde la perspectiva de calidad de atención. Los hechos de violencia familiar representan una problemática social muy desoladora y es necesario su atención desde la perspectiva descentralizada, ante ello se pensó también en la creación de nuevos centros victimológicos impulsados por la Red de Violencia Familiar y el Foro Social de Violencia Familiar, en cierta forma el fin perseguido por la Dirección es lograr contar con más de una oficina victimológica y esto es una política que busca aventajarse a los problemas de esta índole y es justamente lo que no presenta el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos además de no incorporarse otros servicios creados a partir de la promulgación de la ley 9283 que son la Unidad de Constatación, el Programa Nueva Vida y la línea gratuita, en este sentido tan y perfeccionado es el complejo sistema actual del Programa de Erradicación de Violencia Familiar que de manera ha minimizado el interés político y social del Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos, además de centralizarse la jefatura de los programas en el mismo edificio del Programa de Erradicación de Violencia Familiar y esta situación pudo evaluarse en la codificación de las entrevistas y también en el análisis de contenido visto precedentemente.

Recientemente se ha podido observar claramente la diferencia asistencial en cuanto a intervenciones, el Programa de Erradicación de Violencia Familiar supera en creces las atenciones de su par; el Programa de Asistencia a la Víctima del Delito histórica y socialmente ha centrado la asistencia victimológica de la provincia y a mi entender merece una mayor consideración en su reconocimiento por la incesante intervención victimológica como tema central.

## **X.16 Síntesis del capítulo**

El Estudio de Caso de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba fue realizado en forma personal en Noviembre de 2007, los datos obtenidos en la investigación fueron descritos y analizados a lo largo de la investigación e intentamos seguir una línea investigativa tendientes a no perder de vista los objetivos específicos del trabajo que nos habían llevado a comenzarlo. Con este fin es que tanto el marco teórico como el trabajo de campo, se organizaron siguiendo la estructura del Estudio de Caso y de las entrevistas realizadas en el trabajo de campo, ante ello pudimos establecer perfectamente en forma descriptiva y analítica algo que desconocíamos y que posee las bases necesarias para iniciar y crear un proyecto de estas características en la provincia de Mendoza, al menos esta es la tentativa del objetivo general del presente trabajo.

Las entrevistas, la documentación obtenida y la observación nos condujo por un camino largo y extenso en cuanto a conocimientos obtenidos en el cual cada uno de ellos posee características imprescindibles en su aparición, partiendo desde aspectos de fondo hasta específico y menores, ningún dato por más sencillo que fuere se dejó sin investigar, quizás por ello la efectividad del próximo capítulo se verá plasmada en una alta perfección de institución de estas características y una notable perspectiva analítica desarrollada, la que junto a la descripción de la dirección y de cada programa facilitará un proyecto de Oficinas Victimológicas muy aceptable para la provincia de Mendoza.

## **CAPÍTULO XI**

### **PROYECTO OFICINAS VICTIMOLOGICAS EN MENDOZA**

## **XI.1 Introducción al proyecto**

La investigación de Estudio de Casos de Oficinas Victimológicas realizada en el mes de Noviembre de 2007 en la institución denominada Dirección de Asistencia a la Víctima y Violencia Familiar de la provincia de Córdoba de la cual pudimos extraer de ella gran cantidad de información como para poder comprender el funcionamiento y crear en la provincia de Mendoza este tipo de institución con el fin de llevar a las víctimas de delitos y de violencia familiar la oportunidad de ser asistida y tratada gratuitamente en manos de organismos estatales.

En base a la presente investigación pudimos obtener la recopilación de información de diferentes fuentes victimológicas como: documentación primaria y secundaria, información obtenida de entrevistas de tipo estructurada y no estructuradas realizada al recurso humano de la institución cordobesa y la observación directa, ha podido deslumbrar una serie amplia de conocimientos que en su conjugación y compenetración nos ha indicado la forma de funcionamiento, su estructura orgánica, su división de trabajo en cuanto a hechos traumáticos, sus objetivos, sus inconvenientes, su efectividad, el tratamiento victimológico, la forma de expansión de la disciplina victimológica en la provincia, el perfil del recurso humano, el gabinete transdisciplinario, su historia institucional, etcétera.

Cada uno de estos elementos concurrentes basados en una sola línea ascendente con postulados propios de lograr el conocimiento y entramarlos luego en una conjugación de saber entre el marco teórico, las entrevistas, la observación y la metodología utilizada en lo que a continuación y como culminación de todo el saber obtenido en fin de lograr explicar y proyectar el objetivo general propuesto en la presente investigación.

Todo este conocimiento que a lo largo de la investigación se ha podido observar, en esta instancia confluye para proyectarnos en el planteamiento, organización y realización de todas las tareas y actividades necesarias para crear Oficinas Victimológicas en la provincia de Mendoza.

Esta disposición que nos ha conducido a plantearnos la necesidad de instaurar Oficinas Victimológicas en la provincia de Mendoza, posee sus bases en políticas públicas de seguridad, con el objeto de disminuir a través del tratamiento el padecimiento traumático de las víctimas de delitos y de violencia familiar que a diario se acumulan en las cifras oficiales de delitos en Mendoza.

La estrategia del proyecto es poder acercar en forma inmediata a la población de la provincia de Mendoza la oportunidad de poseer y contar con estructuras estables y perdurables destinadas a la asistencia y tratamiento victimológico en casos de resultar víctima de algún delito o de violencia familiar, con la única premisa, disminuir el trauma en las víctimas.

Hemos podido observar a lo largo del trabajo, las consecuencias perjudiciales que provoca el delito en las víctimas y ante ello y por la incesante cantidad de hechos delictivos que a diario azota a la población de la provincia, es urgente iniciar este acercamiento asistencial a las víctimas, para ayudar, apoyar y acompañar en el proceso extraño que le ha tocado vivir.

En consideración, proseguiremos a iniciar el proyecto final del trabajo respecto a tomar decisiones para llevarlo a cabo, teniendo en cuenta aspectos como la planeación y organización de las nuevas oficinas victimológicas en la provincia de Mendoza, observando aspectos como la indicación de acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos en cuanto a planificación con parámetros de concepción, tiempo, recursos,

aspectos técnicos, de administración y de control, infraestructura y personal que ocupara el trabajo en las Oficinas Victimológicas (OFIVIC).

El proyecto para la creación de Oficinas Victimológicas en la provincia de Mendoza que a continuación se desarrollará cuenta con muchos aspectos propios de la estructura de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba, en sí ese fue uno de los motivos de la investigación y la metodología elegida, pero también es dable dar a conocer que el proyecto de instaurar Oficinas Victimológicas en la provincia de Mendoza posee ideas propias del tesista que en base a su saber y experiencia obtenida a través de la investigación ha podido establecer una línea de aspectos necesarios de anexar a las futuras Oficinas Victimológicas de Mendoza.

La propuesta es conjugar y adoptar la información recabada del Estudio de Caso en la institución elegida para la investigación y agregar modificaciones propias de la ideación del tesista en la implementación de nuevas estrategias adoptables en el ámbito victimológico en la provincia de Mendoza.

La base estructural y funcional de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba se asemeja en su gran mayoría a la adoptada en este proyecto, se ha requerido la intervención de las tres áreas asistenciales y de tratamiento como son el área social, legal y psicológica, la estrategia de control de gestión y eficiencia del programa a través de un coordinador y el control de gestión de la dirección y de los programas a través de la Dirección, tipo de desempeño y expansión a través de la Red Interinstitucional.

En tal sentido el proyecto para la creación de Oficinas Victimológicas en Mendoza como dije antes, tomó como base al estudio realizado en Córdoba sobre la estructura y funcionamiento de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar y por supuesto se ha expandido tal estructura y funcionamiento como forma de perfeccionar el servicio victimológico para Mendoza.

Consecuentemente, se ha agregado a la estructura investigada y observando ciertos factores del contexto, la problemática existencial de tipo edilicia en el lugar elegido para su fundación que sería las Comisarías Judiciales de la provincia, en ellas se focalizaría y se iniciaría el proceso de detección de traumas en víctimas de delitos y de violencia familiar, los aspectos asistenciales inmediatos, de sensibilización y contención, para luego pasar a una segunda etapa que se encontraría en un diferente lugar con el fin de asegurar la eficiencia del tratamiento, estos aspectos serán desarrollados con soltura a continuación, como también se desarrollará la implementación de otras áreas ideadas por el tesista como por ejemplo el área de Encuesta de Victimización y el área de Comunicación, aspectos que durante la investigación fueron observados su necesaria intervención.

Tanto la estructura de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba y la estructura ideada por el tesista serán acuñadas para obtener una estructura mucho más extensa y perfeccionada en aspectos victimológicos, por el cual como proyecto es dable de reconocer cada aspecto fundamental para la asistencia victimológica en la provincia de Mendoza.



## **XI.2 Propuesta y tipo de modelamiento**

La población mendocina como en distintos lugares de la Argentina y como es de público conocimiento ha experimentado el incremento de la criminalidad. En Mendoza como en cualquier lugar del país, la población afectada por el delito deriva en serias consecuencias tanto personales, familiares, sociales, culturales, económicas, laborales que limitan el normal desarrollo de la persona producto del hecho traumático, temas bien desarrollados en el marco teórico, ante ello las instituciones gubernamentales que funcionan en la actualidad en aspectos asistenciales victimológicos han venido realizando un trabajo incesante pero por razones funcionales se nota carente a la hora de evaluar la relación de víctimas asistidas con el número de víctimas de delitos y de violencia familiar existentes.

Al ser escaso el número de este tipo de oficinas victimológicas, el número de víctimas atendidas es mínimo y el perjuicio es mayor.

Ante ello, la propuesta se centra en crear nuevas oficinas victimológicas en el ámbito gubernamental para que de manera expansiva y gratuita puedan responder a cifras cercanas de víctimas de delitos como de víctimas atendidas y asistidas mediante el tratamiento victimológico.

Este tipo de instituciones tan necesarias para la comunidad y como bien lo expresa la palabra deben encontrarse in-sito en la comunidad y no a lejanas distancias, observando este factor de riesgo sobre las distancias es menester aplicar un factor protector que circunscriba la instauración de Oficinas Victimológicas (OFIVIC) en las Dependencias o Comisarías Judiciales de la provincia.

Las OFIVIC tendrán como tarea fundamental el tratamiento de la problemática victimológica y especialmente el abordaje transdisciplinario (psicológico, jurídico, seguridad y social) en la persona víctima, para atenuar las graves consecuencias que ocasiona el delito y evitar que las secuelas traumáticas se agraven e invadan la salud de la víctima y el bienestar en el ámbito familiar y social.

La fundamentación de elección sobre la instauración de una oficina victimológica en el ámbito de acción de las Comisarías Judiciales se debe a que este lugar centraliza la información de tipo legal referente a todo acto criminal, otro aspecto es que el lugar es compartido con otras instituciones como por ejemplo el Registro Civil de Capacidad de las Personas y otros servicios policiales, además de la reciente implementación de las Oficinas Fiscales, por ello este lugar es muy representativo y estratégico para colocar una Oficina Victimológica. Hay que tener en cuenta también que la cultura mendocina reconoce este lugar como centralización de la información, el pedido de auxilio a la policía y todo trámite referido a documentación personal.

En este sentido las dependencias policiales es el lugar en la comunidad con mayor representatividad, popularidad e importancia social en las últimas décadas que además fueron incrementadas por un proyecto llevado a cabo para asegurar la documentación personal del pueblo, instaurando en el mismo edificio policial el Registro Civil y de Capacidad de las Personas y además el Juzgados de Paz, otras dependencias con el transcurrir del tiempo se fueron acuñando a estas súper dependencias policiales, en ellas se anexaron la expedición de Licencias de Conducir y de Certificados de Antecedentes Personales.

Esta situación no solo iba a finalizar ahí con estas instituciones y servicios en un mismo edificio sino que a partir del año 2004 un proyecto

gubernamental llevó a Oficinas del Poder Judicial al mismo edificio Policial, de esta manera hoy en día las Comisarías Judiciales es un centro de información y de auxilio, muy conocido por la población.

Así en 2004 llegaron a las Comisarias Judiciales las Oficinas Fiscales dependiente del Poder Judicial, estas se encuentran a cargo al igual que la Policía de Mendoza de centralizar las denuncias e investigaciones de la totalidad de hechos delictivos ocurridos en la comunidad en que se encuentra. Este desarrollo de centralización de tramitación de documentos y con el fin de poder brindar seguridad a los mismos fue transmitiendo a la población la indicación y representación de las dependencias policiales como lugares de mucha importancia en la comunidad.

Esta situación, aún más justifica que hoy ideemos la posibilidad de continuar con esta tradición mendocina en instaurar en el espacio físico de las Comisarías Judiciales, las nuevas Oficinas Victimológicas con el afán de lograr llegar a las víctimas de delitos y de violencia familiar en forma directa y diligente.

Las Comisarías Judiciales denominadas así por tratar temas netamente judiciales y no de diagramación operativa en el ámbito de las políticas públicas de seguridad, centralizan todo el conocimiento criminal de una comunidad, de allí surgen las investigaciones y estrategias de políticas de seguridad que se destinan a las Comisarías Operativas para su puesta en marcha y posteriores medidas preventivas adoptadas por la policía operativa.

Otras de las razones que fundamentan el lugar de funcionamiento y de atención de las Oficinas Victimológicas en el edificio de las Comisarías Judiciales, se debe a que este tipo de dependencias se encuentran en lugares de mayor aglomeración poblacional en la ciudad y en

el futuro son las dependencias policiales elegidas para nombrarlas Comisarías Judiciales, en donde se colocará en funcionamiento y continuidad del proyecto denominado Código Procesal Penal de la provincia de Mendoza, Ley 6730 que incluye el funcionamiento de las Oficinas Fiscales, que en la actualidad solo ha llegado a abarcar la jurisdicción de la Primera Circunscripción Judicial, entendiéndose por tal el Gran Mendoza (Ciudad Mendoza, Maipú, Luján de Cuyo, Godoy Cruz, Las Heras y Guaymallén) incluyendo al departamento de Lavalle y que en el futuro cercano continuará su expansión en las demás Circunscripciones Judiciales de la provincia llegando a expandirse en toda el territorio provincial y como consecuencia de igual forma se estima que las Oficinas Victimológicas hagan lo mismo.

El tipo de modelamiento adoptado para las Oficinas Victimológicas de la provincia de Mendoza refiere a la Interacción Oficina – Víctima y su fundamento tiene sus bases en los programas de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Erradicación de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba, entendiéndose que el trabajo de campo realizado a podido dilucidar este aspecto en donde la víctima es un sujeto de suma importancia para la Institución y como consecuencia de ello la política que se pudo observar en cada uno de los programas victimológicos de Córdoba marcó en todo momento un interés absoluto.

En este sentido la Interacción Oficina – Víctima hace alusión a que todo el trabajo consistente en asistencia y tratamiento surgido de una política creada desde la Institución en este caso las Oficinas Victimológicas y planteada directamente hacía las víctimas de delitos y de violencia familiar afectadas de algún tipo de trastorno de ansiedad.

### **XI.3 Dependencia, denominación y coordinación de la Institución**

La Institución será denominada DIRECCION DE OFICINAS VICTIMOLÓGICAS y sus siglas serán OFIVIC, se encontrará bajo la esfera administrativa del Ministerio de Seguridad de la provincia y será un órgano de carácter técnico y especializado en temas victimológicos bajo la dependencia directa del Sr. Ministro de Seguridad.

Tomará bajo su dirección con el fin de centralizar el tratamiento y funcionamiento y evitar superposiciones de funciones victimológicas, las actuales oficinas “Abordaje a la Violencia Familiar” y el Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos de Mendoza” dependientes del Ministerio de Seguridad.

Sus acciones, además coordinaran con entes No Gubernamentales en la problemática y asistencia del trauma en víctimas de delitos y de violencia familiar como también con otras instituciones Gubernamentales y No Gubernamentales a través del Centro de Apoyo Victimológico en sus áreas de Acción de Red Interinstitucional, área de Comunicación, área de Encuestas de Victimización, área de Servicio Telefónico y área de Constatación de Violencia.

Cada Oficina Victimológica estará conformada por un Centro de Atención y un Centro de Tratamiento que serán controlados por un Coordinador designado por el director de la institución quien a su vez controlará y recibirá directivas del director de la institución.

El Centro de Apoyo Victimológico estará coordinado por el Vicedirector de la Dirección de Oficinas Victimológicas quien tendrá a cargo el

control y funcionamiento del mismo, además de la función de la oficina de Abordaje a la violencia familiar que se encargará de atender temas específicos institucionales sobre la materia de violencia familiar y el Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos en casos especiales de intervención victimológica o bien que el tratamiento por sus características indique ser tratado con mayor profundidad.

## **XI.4 Dirección del proyecto**

La Dirección del programa estará a cargo de un profesional con título de posgrado de Magister en Criminología quien conducirá, controlará y coordinará las acciones a tomar en cada Oficina Victimológica dependiente de la Dirección de Oficina Victimológica, a través del “Centro de Atención” (primer etapa del tratamiento) y el “Centro de Tratamiento” (segunda etapa del tratamiento) evaluando la intervención de ésta en el tratamiento otorgado a las víctimas, además coordinará la posibilidad de asistencia conjunta con otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para lograr óptimos resultados en el objetivo de la Oficina Victimológica (OFIVIC) a través del Centro de Apoyo conformado por el área de Acción de Red Interinstitucional, el área de Comunicación y el área de Encuestas de Victimización. Tendrá además fluida relación con el Ministro de Seguridad, Ministerio Público y Ministerio de Salud en las tareas específicas a desarrollar.

## **XI.5 Desarrollo del Proyecto**

Inicialmente debemos incursionar una estrategia de trabajo que posibilite la organización y desempeño de los profesionales que llevaran a cabo las medidas conducentes a restablecer el normal desarrollo y bienestar

general de las víctimas como persona en sociedad, el que por circunstancias del hecho criminal a través del impacto traumático pudo cortar y dividir la continuidad de la calidad de vida de estas personas.

En primera instancia el lugar de contacto inicial con la víctima será en las Comisarías Judiciales de cada comunidad a través del Centro de Atención que en el presente capítulo será desarrollado profundamente, este lugar no solo favorecerá poseer el contacto y conocimiento de las víctimas que ingresan al mismo, sino también de testigos del hecho criminal que pudieren ser afectados de similares maneras por el hecho traumático.

Esta área de las Oficinas Victimológicas, funcionarán como primera etapa del tratamiento victimológico y su desempeño se centrará en la atención inicial y descubrimiento de traumas en víctimas y testigos de delitos y de violencia familiar, además de servir como centro de contención y acompañamiento de las víctimas.

La etapa siguiente del programa de atención a víctima de delitos y de violencia familiar se realizará en otro espacio físico cercano a la Comisaría Judicial y esta implementación se fundamenta en que el espacio físico de las Comisarías Judiciales no es suficiente ni apto para este tipo de prácticas asistenciales en profundidad, debido a la aglomeración de otras dependencias e instituciones en el lugar, otra de las razones que apoya a esta metodología de la investigación es que el tratamiento debe evitar todo tipo de victimización y de encontrarse las oficinas victimológicas con este servicio de tratamiento en las Comisarías Judiciales se expondría a la víctima a padecer algún tipo de Victimización Secundaria y Terciaria además, siempre se debe buscar la privacidad y tranquilidad para un eficiente y óptimo tratamiento, circunstancias tales no aptas para el tratamiento por el movimiento propio de funcionamiento de la Policía de Mendoza y de las Oficinas Fiscales y otras dependencias institucionales que funcionan en el mismo edificio.

Esta segunda etapa del programa será denominado “Centro de Tratamiento” y se encontrará en un edificio apto y cercano a la Comisaría Judicial. Estos dos centros con cada área se encontrarán en cada programa victimológico y en cada comunidad en donde se encuentre la Comisaría Judicial.

Un tercer centro victimológico denominado por el tesista como: “Centro de Apoyo Victimológico” se encontrará en el mismo edificio de la Dirección de Oficinas Victimológicas y será único en la provincia como también sus áreas, centralizará además el trabajo de los programas de las Oficinas Victimológicas en cada comunidad y servirá de apoyo institucional para favorecer en su labor comunitaria.

El programa victimológico se denominará “Tratamiento Victimológico” y será desarrollado en cada Oficina Victimológica de cada Comisaría Judicial.

En este sentido cada Oficinas Victimológicas cuyas siglas será OFIVIC agregándose el número de la Comisaría Judicial para identificarla por el lugar, constará entonces de dos etapas, cada una con su respectivo espacio físico de funcionamiento. El primero denominado “Centro de Atención” que captará y realizará labores de contención y acompañamiento de víctimas y testigos de hechos delictivos, el segundo denominado “Centro de Tratamiento” cuyo funcionamiento será desarrollado en diferente espacio físico el que será apto para el tratamiento y asistencia psicológica, social, legal, administrativa y otras áreas de vital importancia que se agregaran al servicio asistencial como por ejemplo el Área de Seguridad, y por último recibirá el apoyo del Centro de Apoyo Victimológico que funcionará en el Ministerio de Seguridad.



Debemos destacar que el proyecto victimológico para la provincia de Mendoza consta entonces de bases provenientes de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba como por ejemplo las áreas social, psicológica, jurídica, la Unidad de Constatación, el Servicio Telefónico Gratuito, la Red de Violencia Familiar como así también de la posibilidad de otorgar becas o ayudas económicas.

Ante ello se cuenta de otro tipo de estrategias institucional que se agregaran a las ya citadas base victimológica que consiste en el anexo de una división estructural de tipo triangular conformada por el Centro de Atención, el Centro de Tratamiento y el Centro de Apoyo Victimológico, el Área de Seguridad que se anexará en el Centro de Tratamiento y que se unirá al equipo de trabajo transdisciplinario, el Área de Comunicación, el Área de Encuestas de Victimización que se anexarán al Centro de Apoyo Victimológico, cada una de estas áreas serán desarrolladas con mayor profundidad en el presente capítulo.

## **XI.6 Recurso Humano**

### **XI.6.1 Gabinete Profesional**

El gabinete de profesionales, será un gabinete transdisciplinario y debe abarcar los aspectos necesarios para el normal desenvolvimiento del programa como así su eficacia y eficiencia en las áreas de asistencia y tratamiento victimológico a desarrollar, además de las áreas técnicas de recolección de datos a través del área Encuestas de Victimización, difusión y acercamiento de la institución a través del área Comunicación y coordinación con otros organismos nacionales, provinciales, municipales y No Gubernamentales a través del área Acción de Red Interinstitucional.

Los profesionales encargados de las actividades deben conformar un gabinete transdisciplinario para comprender profundamente la problemática en todas direcciones, se aconseja que el gabinete esté conformado de la siguiente forma: Un Criminólogo, Psicólogos, Médicos, Licenciados en Trabajo Social, Licenciados en Seguridad Ciudadana y Licenciados en Seguridad Pública, Licenciados en Minoridad y Familia y Abogados.

El director tendrá la atribución de designar al personal que cumplirá sus funciones en cada Oficina Victimológica y designará el cargo de Coordinador como así su designación en la OFIVIC que cumplirá sus funciones, el Coordinador velará, controlará y coordinará el buen funcionamiento del programa y de los programas que se crearen a futuro.

El cargo de Coordinador ostentará el mismo grado profesional que el de Director de la institución o sea un profesional con título de posgrado en Magister en Criminología.

Las áreas victimológicas conformaran el gabinete transdisciplinario con otras áreas de apoyo, el Centro de Apoyo Interinstitucional conformado por el área de Comunicación, el área de Encuestas de Victimización y el área de Acción de Red Interinstitucional, área de Servicio Telefónico Gratuito y área de Constatación de Violencia Familiar correspondiente al Centro de Apoyo más el Centro de Tratamiento conformado por las áreas de Seguridad, Jurídica, Social y Psicológica y por supuesto los profesionales del Centro de Atención.

## **XI.6.2 Personal Auxiliar Victimológico**

El personal auxiliar victimológico de la Dirección es aquel que realizará funciones específicas de apoyo como por ejemplo Analistas de Sistemas, profesionales estadísticos, profesionales en Comunicación, choferes, personal administrativo, policías, personal de limpieza y todo aquel que por su especialidad sea de apoyo necesario para el funcionamiento de la Dirección Oficinas Victimológicas en general.

## **XI.6.3 Personal Profesional Victimológico**

El personal profesional victimológico de la Dirección de Oficinas Victimológicas es aquel realizará funciones específicas en su área profesional como por ejemplo: Psicólogos, Trabajadores Sociales, Abogados, Licenciados en Seguridad Ciudadana y Seguridad Pública, Licenciados en Minoridad y Familiar, Psiquiatras y todo aquel que sirva en funciones específicas de asistencia y tratamiento victimológico.

## **XI.6.4 Sistema Ocupacional**

El sistema ocupacional para las OFIVIC se realizará por convocatoria pública iniciada por la Dirección de Oficinas Victimológicas quienes mediante un examen de ingreso evaluarán el personal profesional y auxiliar victimológico necesario, una vez realizado el sistema de elección se elevará un informe circunstanciado a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Seguridad quienes realizarán los trámites correspondientes para iniciar el Alta funcional del personal requerido.

Todo el personal sin distinción de cargo deberá pasar por un proceso evaluativo para optar al cargo que va a desempeñar y completar con una serie de requisitos entre ellos destacados no poseer antecedentes judiciales por delitos contra la propiedad, contra la Integridad Sexual y contra las personas descrito en el Código Penal Argentino.

El proceso evaluativo será previamente establecido para cada función específica en donde se establecerán parámetros y perfiles del recurso humano, logrando obtener como requisito de alta funcional solo la capacidad para cada cargo ha optar.

## **XI.7 Infraestructura edilicia**

La infraestructura edilicia de la Dirección de Oficinas Victimológicas se encontrará en el Ministerio de Seguridad, en él se establecerá un despacho para el director, un despacho para el vicedirector, una secretaria, una oficina de personal para la centralización del control de las Oficinas Victimológicas que se encontrarán en cada Comisaría Judicial y en cada Circunscripción Judicial, una sala de reunión, una sala de espera y demás instalaciones propias para la labor victimológica y para comodidad del personal, asimismo el edificio de la Dirección compartirá las dependencias con el Centro de Apoyo Victimológico, que contendrá una oficina para la centralización de las Encuestas de Victimización, otra para el área de Comunicación, otro espacio físico para el área de Servicio Telefónico, otra área para la Constatación de Violencia y finalmente una oficina que se encargará de la Acción de Red Interinstitucional, como así demás dependencias propias para la comodidad y necesidad del personal en su permanencia laboral.

La infraestructura edilicia del Centro de Atención, se basará en una oficina proporcionada en las dependencias policiales de las Comisarías Judiciales, la misma deberá ser reacomodada ergonómicamente para su funcionamiento y cercana a la guardia policial de la Comisaría para facilitar el conocimiento del ingreso de las víctimas de delitos y de violencia familiar. En cuanto a las demás dependencias necesarias para la permanencia laboral serán utilizadas las propias de la Comisaría Judicial y de la Oficinas Fiscales.

La infraestructura edilicia del Centro de Tratamiento, será en cercanías de la Comisaría Judicial y contendrá para un óptimo funcionamiento oficinas para cada área, la psicológica, la social, la de seguridad y la jurídica. Tendrá también una sala de reunión para casos de intervención en terapias grupales, una oficina de recepción y sala de espera para las víctimas.

## **XI.8 Población Beneficiaria**

La población beneficiaria del programa serán las víctimas de delitos y de violencia familiar que posean síntomas de traumas y/o algún tipo de trastornos de ansiedad producido por el hecho traumático al que fue expuesto en forma directa o indirecta por el delito, la violencia familiar o padecimiento de familiares víctimas.

La tipificación penal que se atenderá en la atención del programa será urgentemente aquellas de delitos contra la propiedad, contra la persona y contra la integridad sexual, o toda aquella víctima que resulte perjudicada por el delito cualquiera sea este, y también por la ley de Violencia Intrafamiliar de la provincia de Mendoza.

El programa atenderá toda aquella persona sin importar sexo, edad, estatus social, cultura a la que pertenece, nacionalidad, antecedentes criminales que posea, religión de elección o cualquier otra cualidad de la víctima y solo se basará como requisito de atención y tratamiento el trauma o trastorno de ansiedad instaurado en la víctima por consecuencias del crimen. Será expansible la asistencia legal en casos de solicitud de información sobre aspectos referidos a temas de familia, sin importar la aparición de algún tipo de trauma o trastorno de ansiedad.

El recurso humano en general no se encontrará facultado a recibir denuncias pero invitará a la víctima a realizar la denuncia en caso de que exista un alto riesgo comunicará de inmediato a las autoridades judiciales.

## **XI.9 Objetivos e Información institucional**

La Dirección de Oficinas Victimológicas (OFIVIC), tiene como objetivo generar políticas públicas que permitan subsanar las situaciones críticas a las que se ven sometidas las personas que son víctimas de delitos y de violencia familiar, actuando en dos etapas en un mismo programa denominado “Tratamiento Victimológico”, como fue anunciado precedentemente y persiguiendo en todo momento en entender y solucionar las necesidades urgentes de la víctima traumada en la medida de los recursos disponibles de las OFIVIC de cada Comisaría Judicial.

La OFIVIC a través del programa “Tratamiento Victimológico” brindará asistencia jurídica, psicológica, social, capacitación y concientización en adopción de seguridad personal, proporcionará información a la comunidad sobre su existencia y difundirá medidas a través de consejos de seguridad, será un órgano técnico de elaboración y ejecución en la

comunidad de su jurisdicción sobre Encuestas de Victimización con el fin de lograr disminuir la Cifra Negra de la Criminalidad y colaborar con la Seguridad Ciudadana ofrecida por la Policía de Mendoza mediante políticas públicas de seguridad.

La asistencia ofrecida por la OFIVIC se encontrará dirigida y orientada a atender las consecuencias directas del delito, es decir el proceso de victimización primaria, y a prevenir la victimización secundaria, terciaria y cuaternaria.

Un programa especial victimológico será dirigido a atender aquellos casos en donde resultaren víctimas por hecho traumáticos propios del servicio de seguridad el personal Policial y Administrativo de la provincia de Mendoza, teniendo especial atención sobre la aparición del Síndrome de Bournaut, casos de Estrés Laboral y Violencia Familiar en hogares del personal de Seguridad. Este programa especial será llevado a cabo por la Unidad de Abordaje de Violencia Intrafamiliar y por el Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos cuyo responsable del funcionamiento será el Vicedirector de la Dirección de Oficinas Victimológicas.

### **XI.9.1 Coordinador**

El Coordinador será un profesional elegido por el Director de la institución con título de Magister en Criminología, y sus funciones se basarán en el control, coordinación del recurso humano y de los tratamientos realizados en la OFIVIC; estarán a cargo del Programa Tratamiento Victimológico, recibirá y solicitará directivas al Director de la institución. Por cada OFIVIC cumplirán sus funciones 2 Coordinadores.

## **XI.9.2 Centro de Atención**

El Centro de Atención se encontrará y cumplirá sus funciones en una Oficina Victimológica inserta en las dependencias de las Comisarías Judiciales. El personal adscrito y su cantidad, será evaluado conforme a la demanda victimológica del lugar. Básicamente el Centro de Atención se conformará por personal policial con título de grado en Licenciatura en Seguridad Ciudadana o Licenciatura en Seguridad Pública con experiencia de trabajo en comisarías judiciales y con un tiempo de antigüedad mínimo de 5 años, un Licenciado en Psicología, personal policial civil que cumpla medidas administrativas, dos choferes y dos vehículo que no sean móviles policiales operativo.

El personal policial previamente capacitado en temas victimológicos relacionados a la asistencia legal y social cumplirá sus funciones junto al Licenciado en Psicología atendiendo a la víctima que ingresare a la Comisaría Judicial ya sea al sector policial que atiende delitos de penalidad de hasta 3 años o a las Oficinas Fiscales que atiende los delitos con penalidad mayor a 3 años.

La atención primordialmente centrará la búsqueda de traumas en víctimas y testigos producidos por el delito mediante entrevistas dirigido en forma personalizada, respetando la intimidad y secreto profesional en sus intervenciones. Luego de la detección de presencia de trauma, el personal adscrito procederá a entregar un turno para que acuda y continúe el tratamiento victimológico, esta vez en un edificio diferente y cercano a la Comisaría Judicial.



El personal del Centro de Atención por ser el primer personal que posee contacto con la víctima, evaluará el riesgo y las necesidades urgentes de ésta y realizarán los pedidos de colaboración correspondientes a otras instituciones a través del Trabajador Social del Centro de Tratamiento quien se encargará de servir de nexo.

El motivo de la necesidad de los servicios requeridos del personal policial en el Centro de Atención, refiere a casos extremos de acompañamiento de la víctima o testigos al lugar de su residencia por situaciones de temeridad o al ser despojadas de sus pertenencias producto del delito y por el cual la víctima ha agotado las instancias para su regreso sin respuesta, ante ello el personal policial en un vehículo destinado al Centro de Atención podrá cubrir esta necesidad urgente de la víctima y restablecerla a su hábitat afectivo inmediato para que de esta manera la contención y contribución tenga lugar en el servicio victimológico.

En este sentido también el Centro de Atención y evaluando la situación traumática de la víctima procederá en primera instancia a acompañarla a realizar las medidas procesales urgentes como ser: examen médico legal, examen físico, psíquico, ginecológico, exhibición de álbum fotográfico criminal, expresión de dibujo de rostro hablado, etcétera, medidas judiciales que comúnmente son solicitadas a la víctima cuando realiza una denuncia de robo agravado, lesiones en general, abusos sexuales, etcétera y que por el cual en muchas ocasiones la víctima se encuentra sola o no dispone de movilidad para poder concretar estas medidas y que en muchos casos la impunidad del delincuente es favorecido por la abstinencia o no realización de las medidas procesales que al final servirán de prueba en el proceso.

Otros de los servicios del Centro de Atención, es de apersonarse en los lugares de comisión del hecho delictivo con el fin de contener a las víctimas, brindando y evaluando su situación traumática para luego hacer la derivación al Centro de Tratamiento del programa. En este caso se requerirá la presencia además del personal policial y del psicólogo, de un trabajador social para que colabore con las necesidades urgentes que demanda el caso.

El horario de funcionamiento del Centro de Atención será las 24hs durante los 365 días del año, y la división laboral será en tres turnos de 8 hs continuas cada uno en forma de guardia rotativa, observándose una carga horaria mensual de 176 horas.

El Centro de Atención deberá además contar con la implementación ergonómica en sus instalaciones para favorecer el desempeño laboral y evitar la victimización secundaria producto de las deficiencias propias del lugar.

El aspecto salarial del personal y demás recursos será costeadado por el Ministerio de Seguridad conforme al presupuesto elevado cada año por la Dirección de Oficinas Victimológicas.

En este aspecto es necesario mencionar que el Centro de Atención es producto de la estructura funcional propuesta por el tesista y no corresponde a la estructura de funcionamiento de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar.

### **XI.9.3 Centro de Tratamiento**

El Centro de Tratamiento, consistirá en cumplir el servicio victimológico en una segunda etapa, obtendrá directamente la demanda de víctimas a través del Centro de Atención y mediante derivación judicial por oficio. La intervención será el tratamiento victimológico específico dividido en las áreas de Psicología, Jurídica o Legal, Social y Seguridad.

El funcionamiento se realizará en un edificio adquirido definitivamente o alquilado por el Ministerio de Seguridad en cercanías del Centro de Atención, el mismo deberá contener un espacio suficiente para la atención psicológica, social, legal, seguridad, además deberá contar con el funcionamiento de todos los servicios (agua, gas, energía eléctrica, teléfono, Internet, etcétera).

El horario de atención será de lunes a sábados de 8hs a 20hs en dos turnos de 6 horas cada uno. Los días domingos no se cumplirá el servicio y los días feriados se cumplirá solo un turno de 8 a 14 horas, observándose una carga horaria mensual de 144 horas.

Cada intervención será amparada por el secreto profesional y su violación será pasible de sanciones administrativas por violación al reglamento interno para el personal de la Dirección de Oficinas Victimológicas, sin perjuicio en casos que así lo requieran de Sanciones Penales. En este sentido se establecer un reglamento interno de tipo deontológico en el que constarán beneficios y sanciones ante conductas expresadas en sus funciones en el programa.

En este aspecto es necesario mencionar que el Centro de Tratamiento es producto de la estructura funcional propuesta por el tesista y fue tomado de la estructura de funcionamiento de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar el área Jurídica o Legal, Social y Psicológica y administrativa. A continuación se desarrollará y analizará su funcionamiento.

### **XI.9.3.1 Área Administrativa**

El área Administrativa funcionará en todas las esferas de la Dirección de Oficinas Victimológicas, se encontrará a cargo de personal técnico administrativo suficiente para poder registrar, documentar, verificar, admitir, responder, archivar y toda tarea conducente a la faz administrativa que de manera colabore con la eficiencia y eficacia que el programa persigue ante la atención y tratamiento victimológico.

Entre sus objetivos se mencionan:

- Recepción de demandas (telefónica o personalmente).
- Admisión de las víctimas, confección del formulario de admisión de víctimas al programa.
- Control administrativo y realización de estadísticas de admisión, atención y tratamientos realizados.
- Actualización de legajos de víctimas.
- Confección de entrega de certificados de asistencia.
- Admisión y contestación de pedidos judiciales mediante oficios.
- Control de asistencia del personal y diagramación de turnos.
- Control del recurso humano profesional y administrativo.
- Responder ante pedidos del Coordinador del Programa y Director.
- Toda otra acción administrativa compatible con su función específica.
- Confección, actualización de bases de datos de registros de tratamientos realizados.

### **XI.9.3.2 Área Psicológica**

Esta área se encuentra conformada por Licenciados en Psicología y su función específica se encuentra enmarcada en dirigir sus esfuerzos para lograr disminuir el trauma instaurado en las víctimas de delitos mediante técnicas y terapias psicológicas que mejor se adapten y decidan mediante evaluación poner en ejecución.

Las funciones en esta área que tendrá el psicólogo serán las siguientes, las cuales de no encontrarse no interpretará la omisión de otro tipo de intervenciones.

- El área deberá contener a la víctima y a su grupo familiar en la situación de crisis.
- Asistirá tanto a víctimas como a testigos de hechos traumáticos producto de la criminalidad o de hechos de violencia familiar.
- Convocará a profesionales de otras instituciones a través de la Acción de Red Interinstitucional con el fin de poder acercar a la víctima recursos inexistentes en la OFIVIC y existente en otras instituciones gubernamentales, como por ejemplo medicamentos ansiolíticos o antiestrés o antidepresivos.
- Los profesionales del área fomentarán la asistencia en víctimas y testigos de delitos y en casos de violencia familiar y ante la necesidad de aplicar las técnicas de intervención de terapias grupales deberá antes, tratar psicológicamente en terapias individuales o personalizadas a los agresores.
- Mediante la evaluación asistencial se otorgaran turnos en otras sesiones con el fin de poder acceder a la disminución del trauma y posteriormente la erradicación del mismo.
- Realizará toda otra función que su profesión lo indique y que persiga objetivos victimológicos.

La conformación de este equipo será de cuatro psicólogos, dos psicólogos por turno de seis horas cada uno, en dos turnos diarios, comprendido entre las 08:00hs a 14:00hs y de 14:00hs a 20:00hs debiendo servir de apoyo al Centro de Atención fuera de este horario cuando la Dirección requiera sus servicios.

### **XI.9.3.3 Área Jurídica**

El área Jurídica se encontrará a cargo de Abogados con amplios conocimientos en materia penal, civil y de familia. Deberán además tener una experiencia y acreditación de 5 años continuos en el ejercicio de sus funciones en cualquiera de las especialidades nombradas, debiendo acreditar mediante examen de ingreso el conocimiento de las áreas que no hubiese ejercido.

Las funciones en esta área que tendrán los abogados serán las siguientes, las cuales de no encontrarse en el siguiente apartado no interpretará la omisión de otro tipo de intervenciones.

- El servicio jurídico o legal consiste en el asesoramiento, orientación y acompañamiento legal, debiendo informar a la víctima sobre sus derechos procesales y civiles.
- Informar a la víctima o testigo sobre los procedimientos al que será expuesto en la investigación, minimizando en todo momento la ansiedad que el sistema judicial expone.
- Comunicará a la víctima la posibilidad de reclamar la reparación del daño.
- Acompañará en caso necesario a la víctima a realizar la denuncia en sede policial o judicial, de igual forma a pedido del gabinete interdisciplinario o de la víctima realizará el acompañamiento de la víctima al tribunal en caso de requerirse su presencia.

- Deberá informarse e informar a la víctima sobre el estado de la causa.
- Los abogados que cumplan funciones en este programa, no podrá patrocinar a la víctima en ningún caso ni recibir donativos o dadivas por la misma.
- En el mismo sentido no podrá formar una asociación con otros abogados y derivar a las víctimas que atiende a este estudio para que sus socios la patrocinen.
- Intervendrá junto al psicólogo en el proceso de mediación en terapias grupales.
- Realizará toda otra función que su profesión lo indique y que persiga objetivos victimológicos.

La conformación de este equipo será de dos abogados, un abogado por turno de seis horas cada uno, en el horario comprendido de las 08:00hs hasta las 14:00hs y de 14:00hs a 20:00hs debiendo servir de apoyo al Centro de Atención cuando la Dirección requiera sus servicios.

### **XI.9.3.4 Área Social**

El área Social se encontrará a cargo de Licenciados en Trabajo Social en un equipo conformado por dos trabajadores sociales y divididos cada uno en turnos de 6 horas cada uno.

Las funciones en esta área que tendrán los trabajadores sociales serán las siguientes, las cuales de no encontrarse en el siguiente apartado no interpretará la omisión de otro tipo de intervenciones.

- Trabajar conjuntamente con la persona afectada y su grupo familiar las posibles soluciones a los problemas sociales ocasionados por el delito.
- Fortalecer los vínculos de la víctima y su familia con el entorno social recurriendo a redes informales de sostén.
- Ahondar sobre la dinámica familiar y el contexto en que se desenvuelve con el objeto de favorecer la reorganización de la misma frente al daño sufrido.
- Gestionar el acceso a los recursos disponibles, tanto estatales como no gubernamentales.
- Trabajo en construcción, organización y articulación con instituciones y redes sociales.
- Coordinación con otras instituciones a las que pueda llegar la víctima.
- Gestión de recursos.
- Evaluación y propuesta de otorgamiento de becas a través del Programa de Ayuda Económica a víctimas en situación de crisis con el fin de ayudar económicamente a la persona y su entorno como también asegurar el tratamiento victimológico.
- Ubicación de víctimas en albergues solventados por el programa.

#### **XI.9.3.4.1 Programa Ayuda Económica**

El programa Ayuda económica será muy similar al programa Nueva Vida que posee la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba, tendrá los mismos criterios de evaluación para el otorgamiento de la ayuda económica con excepción de la atribución de otras instituciones formadas por el área de Acción de Red Interinstitucional en cuanto al otorgamiento de ayuda económica, en este sentido cada ayuda económica deberá ser gestionada por el Licenciado en Trabajo Social de la OFIVIC de la zona, quien evaluará su otorgamiento.



La beca o ayuda económica otorgada, tiende a garantizar la protección de las personas vulneradas por la violencia familiar. La ayuda económica consistirá en el otorgamiento de trescientos pesos durante seis meses consecutivos sin derecho a retribución alguna, anima a las personas beneficiarias a continuar el tratamiento a través de las sesiones.

La forma de pago de estas becas es a través de la entrega de un cheque a nombre del beneficiario de la beca o ayuda económica a cobrar en una cuenta que posee la Dirección de Oficinas Victimológicas en el Banco de la Provincia de Córdoba.

En cada ayuda económica que se otorgue se abrirá un legajo justificando la entrega económica y el seguimiento del tratamiento victimológico, el mismo en instancias iniciales será autorizado por el Coordinador de la OFIVIC en donde se otorgue y luego será elevado para la firma de autorización por parte del Director de la Institución.

El Presupuesto del programa surge del presupuesto otorgado a la Dirección de Oficinas Victimológicas.

Las personas beneficiarias del Programa Ayuda Económica son personas de ambos sexos, cónyuges o convivientes, que sean víctimas de violencia familiar o cuyos hijos padezcan dicha situación y en consecuencia se encuentran en estado de riesgo para su salud. El programa Ayuda Económica será expansible a las víctimas de delitos y amerita que la persona beneficiaria se encuentre haciendo uso de la Asistencia otorgada por el Programa de Tratamiento Victimológico.

No podrán recibir la ayuda económica las personas que resultaren víctimas de delitos y de violencia familiar que posean antecedentes de delitos contra la propiedad.

### **XI.9.3.5 Área Seguridad**

El área Seguridad se encontrará a cargo de Licenciados en Seguridad Ciudadana y Licenciados en Seguridad Pública en un equipo conformado por dos licenciados en seguridad y divididos cada uno en turnos de 6 horas cada uno.

Las funciones en esta área que tendrán a cargo los Licenciados en Seguridad Ciudadana y Seguridad Pública serán las siguientes, las que no se opondrán a otras de no encontrarse en el siguiente apartado, y no serán interpretadas como contrarias a otro tipo de intervenciones.

- Aconsejar a la víctima en la adopción de medidas de seguridad personal, en cuanto a alternativas de acciones en la vía pública en caso de percibir peligrosidad en contra de su persona.
- Capacitar a la víctima sobre técnicas disuasivas sobre acciones cotidianas ya sea al ingresar o egresar de su propiedad.
- Educar a niños y niñas a interpretar ciertas actitudes engañosas de personas que intenten obtener algún tipo de información sobre sus padres, familiares u horarios manejados por la familia.
- Verificar los domicilios de las víctimas y aconsejarlas en la adopción de medidas de seguridad en lugares con riesgo de vulnerabilidad.
- Realizar toda otra medida que de manera ayude en el plano de seguridad según el caso expresado por la víctima o testigos.
- Capacitación en la prevención de delitos e información de modalidades criminales y alternativas de disuasión y evasión.

- Verificar la necesidad de colocar una custodia policial por tiempo determinado en el domicilio de la víctima a los fines de salvaguardar la vida, integridad de las personas en la residencia y la propiedad.

Esta área presenta características innovadoras en los organigramas y funcionamiento de los programas victimológicos, por supuesto tomando en cuenta la organización estructural de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar como objeto de estudio de caso, ante ello se pudo observar tanto en el marco teórico como en el trabajo la importancia de adhesión de este tipo de área en los futuros programas victimológicos.

En consecuencia, se ha decidido incorporar esta área como otras áreas de importancia para un mejor funcionamiento y asistencia victimológica las que serán incorporadas al proyecto de instauración de Oficinas Victimológicas en Mendoza.

En este apartado y luego de dilucidar en el marco teórico las razones por el cual la seguridad de las personas es un ítem fundamental en temas de prevención de la victimización. La Policía de Mendoza una vez más junto a la población mendocina con su función específica de velar por la seguridad de las personas y tomando en cuenta que la Dirección de Oficinas Victimológicas se encontrará bajo la misma esfera que se encuentra esta institución, es importante y necesario contar con su servicio preventivo otorgado por funcionarios policiales hacía la víctima, aconsejando sobre medidas de seguridad y concientizando a la población víctima que ingrese al programa a tomar medidas de seguridad y con la capacitación de modus operandis delictivos convencionales, acercar la tranquilidad a las víctimas de delitos y de violencia familiar el apoyo institucional que brinda la policía.

Se estima con esta intervención acercar la labor institucional un poco más a la población mendocina y cooperar de esta manera en la eficiencia y eficacia del Programa victimológico a desarrollarse.

Las funciones de esta área se basaran en sustituir los factores de riesgo por el cual se produjo el delito por factores protectores aconsejados e instruidos a la población víctima por la policía, y evitar de esta manera la victimización cuaternaria y nuevos hechos traumáticos en las mismas víctimas que han sido intervenidas y recuperadas.

El objetivo de esta área al proyecto, incumbe en respetar y tener en cuenta la seguridad y por tal con este agregado transforma al proyecto y lo hace muy distinto a los demás programas de esta índole, la distinción se basa en la etiología, de manera de solucionar el problema desde un plano más cercano e inmerso en la actitud de la víctima en su vida personal, familiar y social en aspectos de prevención y disuasión del delito.

Cambiar las causas para lograr un efecto contrario al ya conocido, es el objetivo, aplicando técnicas capaces de mejorar las medidas de seguridad en el hogar, trabajo y en la persona.

Como aliciente de esta intervención, se mejorará la imagen que la sociedad posee sobre la Policía de Mendoza y esto colaborará y favorecerá a disminuir la Cifra Negra de la Criminalidad.

La institución policial es una compleja organización de lucha contra la criminalidad, sus hombres poseen vastos conocimientos sobre la temática de seguridad, además constantemente toma conocimiento de hechos traumáticos y el resultante de nuevas víctimas en manos de la delincuencia, por ello es la institución con mayor representatividad en la

sociedad de acudir en defensa de las víctimas y brindarle su conocimiento para prevenir futuros hechos delictivos.

A medida de que las intervenciones sean mayores los cambios se verán y plasmarán en la sociedad, instaurando con esta metodología una nueva percepción de seguridad.

En la actualidad no existe ningún programa que centralice la prevención del delito y la capacitación a la población mendocina sobre estos aspectos por ello esta área es muy importante e innovadores en el campo victimológico.

#### **XI.9.4 Centro de Apoyo Victimológico**

El Centro de Apoyo Victimológico es la tercer sección lineal de la Dirección de Oficinas Victimológicas y sus funciones se centran en las áreas de Comunicación, Encuesta Victimológica, Acción de Red Interinstitucional, Servicio Telefónico Gratuito y por último el área de Constatación de Violencia Familiar.

Esta áreas funcionaran en el edificio de la Dirección de Oficinas Victimológicas y al presentar características de apoyo, centralizará la intención y labor victimológica de la Dirección y de la totalidad de las Oficinas Victimológicas.

Básicamente el Centro de Apoyo Victimológico se conformará por personal con especialidad en Estrategia Comunicacional, personal con

especialidad en Métodos Matemáticos Estadísticos, Licenciados en Seguridad Ciudadana, Licenciados en Trabajo Social, Licenciados en Psicología y personal administrativo, Telefonistas y choferes.

Es dable destacar que el Centro de Apoyo Victimológico es producto de la estructura funcional propuesta por el tesista y en cierta forma corresponde a la estructura de funcionamiento de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar pero con el anexado de áreas fundamentales para el perfeccionamiento en la atención victimológica de Mendoza como por ejemplo el Área de Encuestas de Victimización y el Área de Comunicación. Cada una de estas áreas han sido ideadas para reforzar el sistema y funcionamiento de la institución y también para colaborar a través de la Red Interinstitucional con las políticas públicas relacionadas a la seguridad. Que si bien es un objetivo tentativo por el hecho que si responde efectivamente este tipo de políticas indefectiblemente reduciría el número de víctimas.

#### **XI.9.4.1 Área Servicio Telefónico**

Siguiendo los lineamientos de servicios del Programa de Erradicación de la Violencia Familiar dependiente de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba, es necesario incorporar al Programa Tratamiento Victimológico de la OFIVIC el servicio telefónico a través de una línea gratuita del tipo 0800 y que la misma centralice las demandas y denuncias de violencia familiar.

Esta área servirá de apoyo al tratamiento victimológico y ayudará a conocer los hechos de violencia familiar que por circunstancias

ajenas a la persona víctima de este de tipo de violencia, pueda ser de utilidad para evitar que la violencia continúe. El servicio telefónico gratuito perseguirá los siguientes objetivos:

- Recepcionar llamados telefónicos de víctimas de violencia familiar.
- Informar a la víctima emisor sobre el tratamiento victimológico en caso de manifestación de ser una víctima de violencia familiar.
- Consolar a las víctimas de violencia familiar y servir de apoyo.
- Incentivar a la víctima de violencia familiar que acuda a este servicio a ser intervenida el programa.
- Recepcionar denuncias telefónicas de violencia familiar.
- Toda otra función que ayude a establecer por esta vía hechos de violencia familiar.

El Servicio funcionará las 24 hs del día y los 365 día del año, el personal que cumpla funciones en el mismo debe poseer conocimientos sobre hechos de violencia familiar y conocimientos jurídicos sobre la materia, en cuanto al perfil comunicativo debe ser fluido, abierto, respetuoso, maduro, cordial y deberá en los casos que así se requiera acompañar por esta vía el dolor de la víctima y tratar de minimizar su hecho traumático para evitar intentos de suicidio o autolesiones como consecuencia del trauma.

La labor del personal serán de 8hs continuas en tres turnos rotativos de 24 hs de franco de servicio.

La cantidad de líneas telefónicas estará sujeta a la demanda existente, comenzando el programa con dos telefonistas en dos terminales.

La recepción de llamada seguirá en el caso que así lo requiera el llenado de un formulario que en primera instancia se asemejará al utilizado por el Programa de Erradicación de Violencia Familiar.

El conocimiento de estos llamados serán confidenciales y el formulario con los datos y circunstancias de la llamada serán cargados en una base de datos y se comunicará tales resultados al Área de Constatación de Violencia Familiar quien comunicará tal novedad al tribunal de familia en turno y solicitará directivas.

#### **XI.9.4.2 Área Constatación de Violencia Familiar**

Esta área sigue los lineamientos de servicios del Programa de Erradicación de la Violencia Familiar dependiente de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba, su importancia de acción es necesaria para la incorporación al Programa Tratamiento Victimológico de la OFIVIC. Su función consiste en recepcionar la demanda ya sea vía servicio telefónico del programa o vía oficio judicial y acudir a los domicilios denunciados para constatar la situación en el lugar sobre violencia familiar.

El equipo estará integrado por el siguiente personal profesional: Licenciados en Psicología, Licenciados en Trabajo Social y Licenciados en Seguridad Ciudadana y/o Licenciados en Seguridad Pública y chofer.



Acudirán a los lugares de denuncia de violencia familiar y constarán la veracidad de los hechos denunciados e informarán al tribunal interviniente el resultado de la constatación.

Su función es por turnos de 6hs cada uno de lunes a viernes y se encontrarán en guardia pasiva luego del horario de su turno en caso que así lo requiera por situaciones urgentes el tribunal o alguna demanda ingresada por el Servicio Telefónico.

### **XI.9.4.3 Área de Comunicación**

Esta área no se encuentra en la estructura funcional de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba y será incorporada al proyecto Dirección de Oficinas Victimológicas de la provincia de Mendoza, persiguiendo temas comunicaciones de tipo institucional y social.

El personal que en ella se desempeñará deberá poseer título de Licenciado en Comunicación y/o superior y Analistas de Sistemas y perseguirán temas relacionados a la Comunicación Institucional y Social como también a la seguridad informática de la Dirección, debido a que todo aquello atinente al tratamiento debe documentarse en forma segura y no ser divulgado salvo orden judicial, ante ello la sustracción de información informática debe ser controlada para evitar futuras divulgaciones, evitando en todo sentido instaurar una nueva victimización en las víctimas que el programa asistió y recuperó con el tratamiento victimológico brindado.

En este sentido el área se encargará de la Comunicación Institucional y Social de la Dirección de Oficinas Victimológicas (OFIVIC). Se llevará a través de esta área teniendo presente que estas oficinas tratarán diversas problemáticas en torno de la violencia: psicológica, emocional, física, simbólica, sexual, económica, doméstica, laboral, etcétera, temas que serán abordados para conocimiento de otras instituciones y de la población beneficiaria en general.

Los aspectos relacionados a la conformación del equipo que tendrá a su cargo tanto la comunicación institucional como la social del tema referido, perseguirán que la labor funcional de la institución tome popularidad en toda la sociedad, con el fin de que toda la población tenga conocimiento del programa victimológico, de su ubicación, su misión y el tipo de tratamiento que se otorga en el mismo.

Atentos a aspectos comunicacionales, se entiende por comunicación institucional como el proceso de comunicación que tiene a su cargo promover una institución pública o privada tanto hacia la comunidad como dentro de ella misma; generando lazos de comunicación intra - extra e inter institución, también se entiende por Comunicación Institucional el conjunto de procedimientos destinados a difundir informaciones de interés público sobre las políticas, prácticas y objetivos de una institución, interna o externamente, de modo de hacer comprensivas y aceptables sus proposiciones.

Enmarcados estos temas en la comunicación social que es el proceso que permite a las personas su promoción dentro del medio social, para lograr una mejor convivencia con el entorno que las rodea es necesario implantar esta área para lograr que la población se acerque al programa victimológico basándonos en que la comunicación es la base del progreso humano y en este caso el progreso al que nos referimos es el del desarrollo

humano luego del hecho traumático por tal la comunicación hace mención a todo aquello relacionado a la interacción que no es otra cosa como bien lo dice la palabra etimológicamente "poner en común", en este caso, temas de violencia que atañen a la sociedad en su conjunto y extender puentes de unión en temas que culturalmente han significado en muchos casos un tabú; en donde las propias víctimas de los hechos se sienten retraídas a buscar ayuda, por la incompreensión del sistema social en donde viven y debido a los efectos del Trastorno de Ansiedad, entre ellos el estrés postraumático o los casos de depresión.

Comunicar en este caso, adquiere una nueva dimensión, orientada a un paradigma de inclusión social de las víctimas de violencia; de prevención de nuevos hechos y de encontrar caminos de certidumbre y conocimiento para saber cómo actuar ante determinados hechos, cuáles son los derechos que asisten a las víctimas y sus familiares; cuáles son los lugares en dónde solicitar ayuda, entre otros.

Será en este contexto mediático masivo en donde la propuesta de comunicación de las OFIVIC tomará forma, mas sobre la base de la promoción del individuo, es decir, bajo los lineamientos de la comunicación social.

Todo acto de violencia, definido como la acción, omisión o abuso dirigido a dominar, someter, controlar o agredir la integridad física, psíquica, emocional, moral, sexual y/o la libertad de una persona en el ámbito de su grupo de pertenencia, formaría parte de este grupo interdisciplinario de trabajo, quien se abocaría a aportar soluciones integrales, desde diferentes puntos de vista.

En esta instancia debemos también tener en cuenta que estamos en el Tercer Milenio, tiempo de nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), de una sociedad real conviviendo con una virtual, donde se producen constante modificaciones de pautas, roles, donde el cambio es lo único permanente, en cualquier instancia social de la que se trate. Y donde la cibercultura se ha instalado también ofreciendo páginas de violencia, páginas tanáticas, de personas que promueven suicidios, entre una larga lista a enumerar. Por lo tanto, la red de redes, la de las oportunidades y ventajas es también la de las polaridades y desventajas. Libertad absoluta, anonimato y también ilícitos e información no pertinente, inconexa y fraudulenta.

En este orden de cosas, se planea la realización de una base de datos compartidas por todas las áreas integrantes de cada OFIVIC, que constará de los datos de cada caso, su seguimiento y acciones a llevar a cabo. Contará además, con listado de organizaciones afines, para establecer contacto; profesionales colaboradores; planes de acción social; toda la información necesaria para un eficiente desempeño de trabajo de las diferentes personas que trabajarán en la institución, conformando una comunicación intrainstitucional. En todos los casos, conforme a la Ley 25.326, el sistema de base de datos contará con las claves necesarias de protección de información personal de casos, "habeas data" como asimismo, se tendrán presentes todos los recaudos necesarios desde el área informática, para mantener la seguridad del sistema, ya que habrá conexión a Internet vía banda ancha.

Dentro del espacio físico de las OFIVIC, se contará con folletos (trípticos) colocados en los mostradores de atención al público, que cuentan con información breve y concisa sobre: qué es la violencia, cómo solicitar ayuda, números de teléfono y páginas web adonde recabar información sobre la problemática. Debido a que numerosas personas pueden en un primer momento querer informarse de modo anónimo. Por lo que también se contará

con la información de que el programa cuenta con un número telefónico 0800 ... sin costo alguno para el servicio de la comunidad ante el conocimiento de hechos de violencia familiar el cual estará en íntima relación con el actual servicio telefónico 102 impulsado por el Ministerio de Salud ante hechos de maltrato infantil.

Esta área además se encargará de las publicaciones en instituciones gubernamentales como la Policía de Mendoza, previéndose la incorporación en las comisarías una pizarra con informaciones varias, con el fin de llevar a las personas el conocimiento y el poder de consultar sobre el objetivo del programa mientras esperan a ser atendidas, referidas a la labor del Centros de Atención y el Centro de Tratamiento en donde se encuentra profesionales en determinadas áreas, cursos y conferencias afines del tema otorgados por el Centro de Apoyo Victimológico, etcétera, que serán actualizados conforme a la caducidad de las actividades.

Las páginas web serán diseñadas en función de la eficiencia y claridad para transmitir los conceptos y recomendaciones necesarias y también serán actualizadas permanentemente, de modo que cumplan con la función para la cuál han sido creadas. Ello presupone que un equipo interdisciplinario tendrá a su cargo la confección de la misma, desempeñándose diseñadores, comunicadores, porque no sólo se debe atender a la navegabilidad y eficiencia sino también al contenido y su empleo. La página llevará diferentes ventanas con información necesaria sobre: qué es la violencia; qué puede hacer la víctima y su entorno familiar; cómo radicar una denuncia; qué documentación hace falta. También las direcciones de centros de ayuda e interés para víctimas. Una biblioteca virtual con las leyes pertinentes. Lugares de recepción para hospedaje de víctimas; enlaces a instituciones que ofrecen asistencia a las mismas; e-mail de contacto, entre otros.

Se desarrollará además, un sector de comunicación extra o inter institucional, abocado a las relaciones con otras instituciones tanto públicas como privadas; organizaciones no gubernamentales; centros de investigación; universidades, etcétera; con las cuáles se mantendrá un fluido contacto tanto para llevar a cabo acciones en conjunto, como para prestación de servicios en el caso que así se requiera.

Finalmente, se producirán campañas de bien público, como modo de esclarecimiento y puesta en escena social de un tema tan relegado socialmente como lo es el de la violencia y acompañara las campañas del Área Encuesta de Victimización cuando estas inicien su labor específica en la sociedad. Una campaña de bien público es aquella destinada, en este caso, a que la población a través de spots televisivos; frases argumentales radiales; avisos publicitarios en periódicos; caras-pantalla en la vía pública; afiches para escuelas, centros de salud, comercios; gigantografías para colectivos, entre otros; tome conciencia de la gravedad del tema de la violencia en sus diferentes manifestaciones y cómo se debe actuar en esos casos.

El tema de la violencia en sus múltiples manifestaciones, como tantos otros temas opacados o velados por las culturas sociales, es sin duda una materia pendiente de políticas públicas de la mayoría de los países latinoamericanos, subsumidos en economías francamente deprimidas, con altos índices de analfabetismo; escaso acceso a sistemas de salud integrales; con un brecha tecnológica que acentúa cada vez las diferencias.

Por ello, desde estas páginas, se pensó en un equipo de trabajo interdisciplinario, que contemplara además la incorporación del área de comunicación, como una herramienta de estrategia para, por una parte: hacer tomar conciencia a la sociedad en su conjunto de que la violencia es un delito, que hay víctimas y victimarios, pero que también hay soluciones y opciones para poder dar una solución a estos problemas.

Instalar el debate social del tema de la violencia y esclarecer a las víctimas y sus familiares, cómo actuar, cómo defenderse; qué hacer.

Si comunicar es poner en común, se intentará desde este ámbito poner en común en la escena social, un tema escabroso, al que en reiteradas ocasiones se evita tratar, no sólo desde la perspectiva de la víctima, que por falta de contención del sistema social, termina siendo una "doble víctima" del sistema; sino también porque hablar de "estos temas" da vergüenza, da temor, da una exposición pública innecesaria, por la falta de tratamiento adecuado del mismo.

Poner en común en este caso, es poner en común un problema al que la sociedad le da la espalda en la mayoría de los casos, para poderlo abordar, de modo científico, legal, policial, de seguridad, de comunicación, desde sus diversas instancias, intentando llevar certidumbre donde la duda y el temor tiñen de temor y violencia los actos cotidianos.

Desde la perspectiva de la comunicación, implica tener presentes los recaudos éticos y deontológicos de la profesión; para resguardar y proteger los derechos de las víctimas de hechos de violencia y no que estos hechos constituyan material de prensa amarilla para capturar audiencia; a costa de la exposición pública innecesaria de las víctimas. Muchas veces, en el caso de violencia de género, es el único tema que alcanza los titulares de tapa de los medios impresos, o bien un asesinato con características pasionales.

Manteniéndonos en los principios constitucionales de libertad de prensa; es también un principio periodístico desarrollar el trabajo conforme a postulados éticos, informar sin deformar y no realizar una "puesta en escena"

similar a un espectáculo circense, para sólo vender más ejemplares o conseguir una puntuación más alta de *raiting*.

El periodismo es una actividad profesional, que se enmarca dentro de la comunicación y como toda actividad profesional, se debe bregar por su empleo a favor y beneficio de la comunidad, no opacando sucesos, pero tampoco entorpeciendo la vida social de las personas, en búsqueda de intereses mezquinos. La comunicación social se dirige a la promoción de las personas en el seno social y en este caso, será una forma de hacer tomar conciencia a la población toda, sin distinción de género sobre qué es la violencia; sus formas, sus manifestaciones; la manera de actuar ante ella; las posibilidades reales que le ofrece la ley; el campo de la seguridad y justamente los nexos, los puentes de unión que permite la comunicación. El acercamiento para lograr términos sociales de comprensión y alejar fantasmas sociales y tabúes en aras de una vida social plena y en armonía.

#### **XI.9.4.4 Área Encuesta de Victimización**

El área Encuesta de Victimización, es un área que no se encuentra en la estructura funcional de la institución elegida en el Estudio de Caso, la idea de su creación e implementación en este proyecto constituye en lograr un acercamiento a la problemática criminal y a la vez dilucidar la Cifra Negra de la Criminalidad. Se sabe que en la provincia de Mendoza los índices criminales cada año aumentan considerablemente tomando de referencia las cifras oficiales otorgadas por el Ministerio de Seguridad, pero también se sabe que se desconoce la cifra real de la criminalidad entendiéndose que nuestra provincia como en cualquier sociedad del mundo la problemática criminal relacionada al monstruo oculto de la real cifra de la criminalidad acobarda a cualquier poder político.



En este sentido, no se intenta demostrar fallas, vacíos o ineficiencia de las políticas públicas relacionadas a la seguridad, sino todo lo contrario, se intenta instaurar en la provincia una claridad sobre este tema que encierra la medición criminal de la provincia.

Las encuestas de victimización proporcionaran a nivel local un apoyo a las políticas públicas sobre aspectos de seguridad en la provincia y colaboraran con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), proporcionando tanto a la institución que la centraliza como al Ministerio de Seguridad información sobre el crimen que unida a la cifra oficial sobre el crimen indicaría las cifras reales sobre esta problemática. Este conocimiento será de mucha ayuda para la Policía de Mendoza a fin de que puedan realizar una diagramación operativa con objetivos disuasivos y preventivos.

Las encuestas de victimización instituyen una herramienta indispensable para conocer cuántos delitos, tipos de delitos, tipos de criminales, tipo de violencia, víctimas elegidas en cuanto género, grupo etario, estatus social, etcétera, disposición de las víctimas a realizar la denuncia, confianza que poseen en Policía y en el Poder Judicial, tipo de experiencias de victimización y modus operandis de mayor referencia coadyuvan a elevar los índices criminales y de victimización.

Las estadísticas de victimización son importantes para el campo de la prevención criminal y el tratamiento victimológico, nos indica que grave es la sensación de inseguridad y miedo social al delito como así sobre el funcionamiento de las instituciones encargadas del control formal como la Policía, el Poder Judicial, la Penitenciaria, etcétera.

Los objetivos que se persiguen con la puesta en marcha de esta área, podemos designar los siguientes ítems:

- Conocer el grado de victimización con mayor referencia en la población.
- Conocer la cantidad de víctimas de delitos y de violencia familiar en una región o zona específica.
- Conocer el grupo etario de las víctimas, condición social, género.
- Clasificar los delitos más representativos y los bienes más buscados por el delincuente.
- Conocer el promedio general de no denuncia ante hechos delictivos o de violencia familiar y establecer la Cifra Negra de la Criminalidad.
- Conocer las razones principales que llevaron a las víctimas a no denunciar los hechos criminales en su contra.
- Conocer la satisfacción de las víctimas con la intervención de la Policía separando en tiempo de respuesta, investigación y captura de los responsables de hechos criminales.
- Conocer el grado de vulnerabilidad habitacional.
- Conocer el grado de vulnerabilidad personal.
- Conocer el tipo de violencia ejercida.
- Establecer el conocimiento por parte de la víctima de los autores.
- Conocer los lugares y zonas elegidas por los criminales para efectuar ataques sexuales.
- Conocer la corrupción policial y de otras instituciones gubernamentales.
- Conocer la real cifra de hechos criminales perpetrados con armas de fuego.
- Conocer el porcentaje de la Cifra Oficial y de la Cifra Negra de la Criminalidad.
- Conocer cuantas viviendas fueron producto de ilícitos.
- Otorgar una aproximación o avalúo en moneda nacional sobre el monto general por hechos criminales.
- Conocer el número real de lesiones, muertes en ocasión de hechos criminales.

- Conocer la intervención del Ministerio de Salud a víctimas y criminales por hechos delictivos y el gasto que demandaron.
- Conocer todo otro dato que ayude a establecer futuras políticas de seguridad y de intervención victimológica.
- Confeccionar el Mapa de Delito de la Provincia.

El equipo de Encuesta de Victimización estará conformado por especialistas en métodos matemáticos estadísticos y personal encuestador.

Los resultados servirán para detectar la victimización de personas y familias las que serán invitadas a tratarse en el programa victimológico que ofrece la OFIVIC, en el mismo sentido se tendrá una aproximación cercana sobre el conocimiento criminal en la provincia y la realización de estrategias de políticas de seguridad en determinadas zonas riesgosas.

#### **XI.9.4.5 Área Acción de Red Interinstitucional**

El área de Acción de Red Interinstitucional es adoptada del Programa de Erradicación de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba e incorporada al Programa Tratamiento Victimológico de Mendoza, será un área de articulación con otras Instituciones u Organismo Gubernamentales y No Gubernamentales para lograr la interacción y capacitación en aspectos victimológicas.

La creación, demanda principios colaborativos para la atención y tratamiento victimológico otorgado a las víctimas de delitos y de violencia

familiar como también a los agresores de violencia familiar. La intervención consiste en obtener y utilizar recursos y apoyos en forma interinstitucional.

El ciclo de interacción interinstitucional fomentará la cohesión y el compromiso que las instituciones poseen con la población mendocina a través de convenios recíprocos de actuación, como también convenios de capacitación en materia victimológica.

En este sentido personal de la Dirección de Oficinas Victimológicas mediante convenios formalizados realizará la capacitación victimológica en el recurso humano de las instituciones que así lo requieran y en caso de no requerirlos, esta área será la encargada de fomentar este tipo de interacción con instituciones directamente comprometidas con la población y en donde es común la detección de víctimas de delitos y de violencia familiar como por ejemplo Hospitales Públicos, Centros de Salud, Escuelas públicas y privadas, Municipios etcétera los que serán coordinados a través del área asistencial de cada institución y de no poseerlas serán dirigidas por otro canal.

Entre las instituciones elegidas para la conformación de la Acción de Red Interinstitucional podemos mencionar las siguientes: Ministerio de Seguridad, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Justicia, Tribunales de familia, Municipalidades y toda organización No Gubernamental que le interese conformar la Acción de Red Interinstitucional.

El objetivo es lograr expandir en otras áreas el conocimiento y acción en aspectos victimológicos y fomentar la descentralización victimológica a fin de que colaboren con los programas de las OFIVIC.

Esta iniciativa nos conducirá a poseer un mayor contacto social en áreas que necesitan este tipo de apoyo, además contribuye a la colaboración entre instituciones y fortifica los lazos interinstitucionales.

## **XI.10 Presupuesto**

La Dirección de Oficinas Victimológicas a través de los programas Tratamiento Victimológico y el Programa Ayuda Económica debe estar dotado del apoyo estatal en cuanto a otorgamiento de presupuesto con el fin de satisfacer y superar las actividades en curso que demande la institución y cada víctima o testigo en su asistencia victimológica en forma particular y o grupal como así también los recursos logísticos que cada intervención necesita para disminuir y erradicar la victimización.

El presupuesto anual otorgado por el Estado Provincial a través del Ministerio de Seguridad será distribuido en forma semestral para lograr el eficaz desenvolvimiento y funcionamiento de la institución con el fin de poder costear obligaciones y necesidades.

La partida presupuestaria conformará cubrir las necesidades de funcionamiento de “Dirección de Oficinas Victimológicas” y cada una de las Oficinas Victimológicas que se encuentren instauradas en las Comisarías Judiciales y cercanías de esta. Como así también prever la apertura de

nuevas Comisarías Judiciales y como consecuencia de tal la apertura de las Oficinas Victimológicas.

El presupuesto es a los fines de pago de sueldos del personal profesional y personal administrativo, alquiler o compra de inmueble en donde funcionará el Centro de Tratamiento, refacciones, mobiliario de oficinas, computadoras, mobiliario para el personal, automóvil para cada OFIVIC y la dirección, otorgamiento de ayudas económicas, realización de encuestas de victimización cada dos años) elementos de librería, de limpieza, combustible y todo aquello propio para el funcionamiento de la Dirección y de cada una de las Oficinas Victimológicas ubicadas en cada Comisaría Judicial.

El presupuesto anual se encuentra comprendido para superar las necesidades de funcionamiento de una Dirección y el funcionamiento del Centro de Apoyo Victimológico y trece Oficinas Victimológicas que se encuentran en la actualidad en el Gran Mendoza.

Evaluando las cifras financieras para satisfacer la puesta en marcha y funcionamiento del proyecto se encuentra cercana a los 30 millones de pesos anuales. En este sentido se debe tener presente que en la Dirección cumplen funciones 24 personas contando el recurso humano del Centro de Apoyo Victimológico, y en cada OFIVIC el recurso humano comprende un total de 32 personas distribuidas en Centro de Apoyo 12 personas, en Centro de Tratamiento 18 personas, Coordinadores 2, lo que hace un suma total de personal en 13 OFIVIC solo en el Gran Mendoza, con el agregado del personal de la Dirección y del Centro de Apoyo Victimológico y de la Oficina de Abordaje a la Violencia Familiar y el actual Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos, haciendo un total del recurso humano en 458 personas.

Este recurso humano comprende un total de 90% del personal posee actividades profesional y un 10% administrativa y en consecuencia la cifra para la partida de sueldo ronda anualmente los 14,6 millones de pesos para la totalidad del personal.

A esta partida se le debe agregar los demás gastos de funcionamiento como por ejemplo gastos de alquiler y servicios, combustible, mobiliario etcétera, contrataciones de personal para la realización de encuestas victimológicas y difusión comunicacional de las actividades del programa, más insumos, etcétera. La evaluación de este sector comprendería un gasto anual aproximadamente 15,5 millones de pesos, para el normal funcionamiento de cada una de las OFIVIC y de la Dirección de Oficinas Victimológicas y del Centro de Apoyo Victimológico. Dicho presupuesto se encuentra sujeto a modificaciones en cuanto al incremento de Comisarías Judiciales y de la continuidad del Proyecto Procesal Penal de la Provincia que tiene expectativas en continuar cumpliendo etapas hasta lograr abarcar las demás circunscripciones judiciales de la provincia.

## **XI.11 Localización geográfica de las OFIVIC**

El Programa abarcará sus acciones en todos los distritos de cada departamento de la provincia y como requisito es la ubicación y apertura de nuevas comisarías judiciales en donde funcionen las Oficinas Fiscales, en este lugar se instaurarán las OFIVIC con la estructura de trabajo asistencial vista con anterioridad. El Programa dirigido por cada Oficina Victimológica persigue reducir el trauma instaurado en las víctimas de delitos y de violencia familiar y devolver la libertad de decisión de las víctimas.

Se debe tener en cuenta que el edificio en donde funcione el Centro de Tratamiento no debe encontrarse en cercanías de barrios conflictivos.

## **XI.12 Tiempo de concreción**

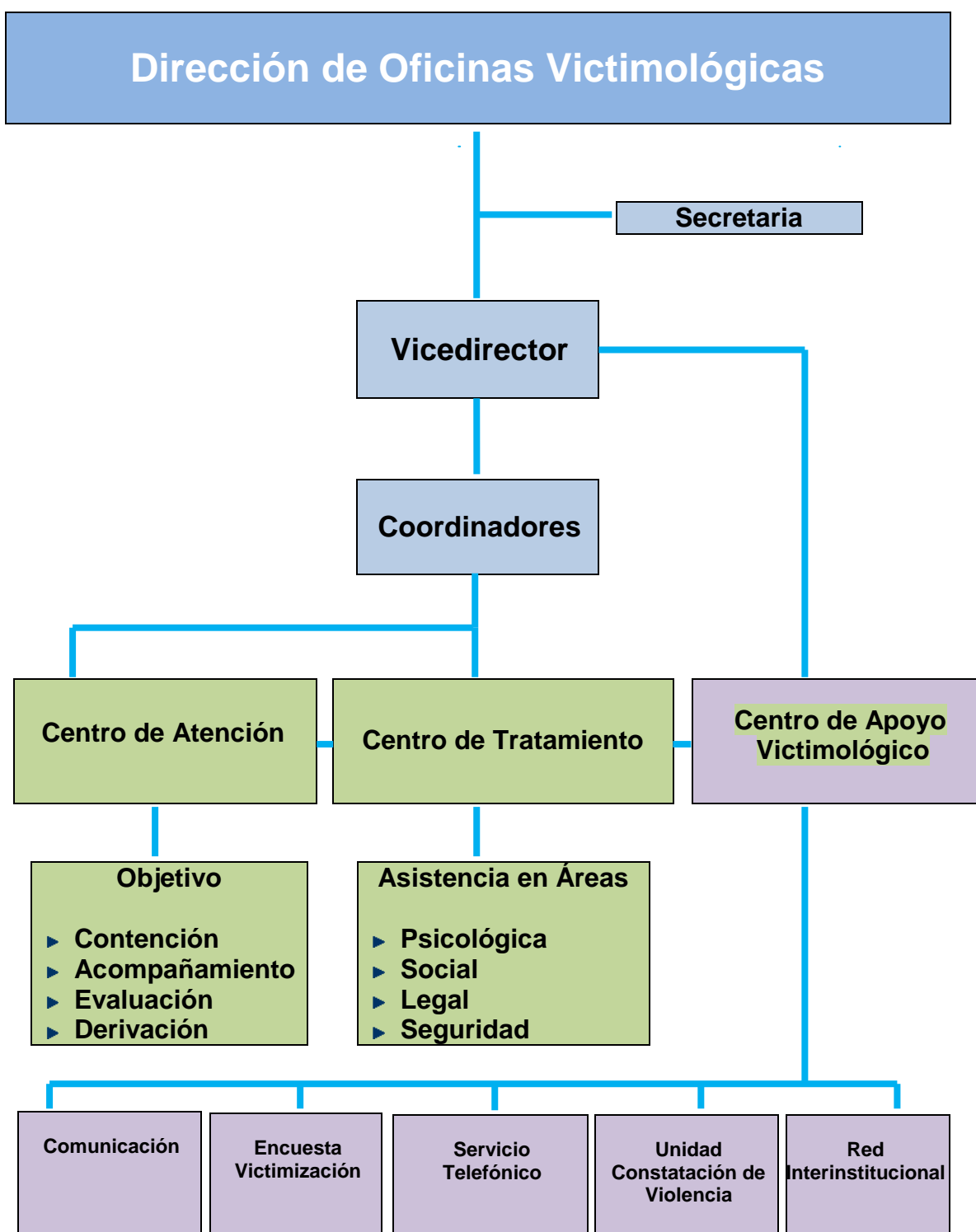
El proyecto si bien es expansivo, su concreción de estructura y funcionamiento no es mayor a treinta días contando con los recursos humanos, logísticos y económicos. Se toma en cuenta que hay que acondicionar la oficina otorgada por la Comisaría Judicial y buscar un edificio cercano a la Comisaría Judicial ya sea para alquilar o adquirir definitivamente y que posea el espacio suficiente para concretar el funcionamiento del Centro de Tratamiento y cada área que funcione en él.

En cuanto al mobiliario este no representa mayores obstáculos de adquisición, se trata de mobiliario de tipo oficinistas, que van desde acondicionamiento del lugar hasta la utilización del sistema informático y solo en el aspecto psicológico podemos decir que debe condicionarse el lugar a una sala para realizar terapias.

En cambio si es necesario la incorporación de tecnología informática para el Centro de Apoyo Victimológico quienes por su función es necesario este tipo de instrumentos para una eficiente labor como lo es el apoyo institucional.



## XI.13 Organigrama Dirección de Oficinas Victimológicas



# **CONCLUSIÓN**

Muchas víctimas a diario resultan sumamente dañadas en actos irrazonables e ilegales. Al llegar la criminalidad a la vida de una persona, lo hace en forma silenciosa y ataca violando y vulnerando sorpresivamente sus derechos. Luego de este ataque y de la huida impune del victimario, la persona que antes vivía y se desenvolvía en la sociedad libremente y buscaba el desarrollo de su persona, de su familia, de sus metas personales, de su progreso, ha cambiado rotundamente y se ha transformado en una víctima del delito desprotegida.

Ante el conocimiento del daño causado por el delito reflexionamos sobre el gran impacto producido en la víctima y en los familiares y allegados a ella, pensamos qué cantidad de daño impensado tuvo que padecer y luego de esto solo queda la desprotección que a la misma vez facilitó la llegada del crimen.

El delito rompió intempestivamente el esquema de vida de la víctima y de su entorno afectivo. Ya, la persona no podrá volver a vivir con su armónica y pacífica vida en un mundo en donde el terror llegó sin avisar.

Desde el momento de producido el delito el daño comienza a tomar forma en la víctima, se ha apodera rápidamente de sus pensamientos y de cada sentimiento, provocando cada vez más dolor al revivenciar lo ocurrido, con el incesante cuestionamiento sobre que sucedió y por qué le sucedió.

Esta conjugación de palabras seguramente traslada al lector a idear e imaginar una escena traumática o bien recordar un hecho traumático que le tocó vivir, el sentido de estas reflexiones no se circunscribe en causar una reviviscencia de hechos traumáticos sino una reflexión de lo que significa

esta investigación a nivel social y volver a preguntarnos, quizás fue el sentido de estas palabras, quizás no, pero hay algo que no debemos resignar, el daño puede erradicarse y debemos revertir la actual situación de olvido y desprotección de la víctima.

Tan solo un momento de reflexión y pasividad con uno mismo, condujo a preocuparnos muy seriamente por esta situación.

En mi profesión he visto el dolor en las víctimas, su llanto, su gesto de tristeza, su derrumbe como persona, la caída de su dignidad, algo debo intentar, pensé... y luego actúe y hoy que más puedo pedir, solo que escuchen el silencioso pesar de las víctimas.

¿Podremos escuchar el dolor de la víctima? ¿Interpretaremos este mensaje? ¿Haremos algo al respecto? O ¿Solo nos preguntaremos que debemos hacer? Son interrogantes que a diario puedo hacerme al anoticiarme de un hecho trágico y de la grandeza del crimen y luego permanezco pasivo. No!!! Esto no debe ser así, no debemos soportar la opresión del crimen y quedarnos viendo como se pone en marcha el inevitable proceso de consecuencias producidas por el delito.

Esta investigación con la propuesta, intenta calmar el dolor de la víctima y cambiar el paradigma desproteccionista que en la actualidad existe por un nuevo paradigma, el de dignificación de la víctima como persona.

Quizás mi petición no sea tomada en cuenta o quizás no tarde un momento en ponerse en marcha este proyecto; la vida continúa y cada segundo es vital para las personas que en este mismo instante se han

transformado en víctimas y han conocido el miedo invasivo del crimen, quizás en vuestra pasividad de decisión hemos perdido una persona como nosotros.

Estas palabras que profundamente expreso, son un puñado de experiencias, de vivencias y de consuelo que he dedicado en mi vida profesional a las víctimas de delitos y también de violencia familiar; por eso mi lucha es incansable, no busco la represión del criminal o abusador, busco que la víctima vuelva a caminar libremente sin pensar y sentir el dolor y el sufrimiento que el delito le dejó una vez.

La investigación que he llevado a cabo, fue realizada recientemente en la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba; de la misma forma hace un poco más de dos décadas un grupo de personas de esta provincia buscaron una alternativa para devolverles la tranquilidad y la dignidad a las víctimas del delito y lo lograron, crearon el primer Centro de Atención a Víctimas de Delitos del país y lo que hoy se ha transformado en una gran institución de beneficencia a nivel social de esa provincia.

Los avances victimológicos que esta institución ha otorgado a la provincia de Córdoba y al país han servido de referencia para seguir sus mismos pasos y fue la razón por el cual se incursionó en realizar la presente investigación.

Cada uno de los programas, el de Asistencia a Víctimas de Delitos y el de Erradicación de Violencia Familiar de esta gran institución victimológica poseen claros objetivos, asistir y tratar a la víctima en el trauma que el delito ha ocasionado y es lo que se pretende como uno de los objetivos propuestos en el trabajo.

A lo largo de mi investigación he podido incursionarme en la materia, pude entrevistar a los profesionales de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar y comprender profundamente su labor asistencial, en base a las entrevistas y a la documentación obtenida en la investigación pude desarrollar en cada capítulo del marco teórico temas fundamentales que hacen a un conjunto de conocimientos victimológicos y de la propia investigación. En cuanto a las bases metodológicas se adoptó el Estudio de Casos y con la colaboración desinteresada y cordial de varios profesionales de la institución elegida, pude alcanzar a cumplir cada uno de los objetivos propuestos en la presente investigación y de la cual cada lector puede acceder a ellos a través de la lectura del trabajo.

Cada capítulo tiene una razón de ser, cada tema representa un cimiento que refuerza la solidez de la investigación y cada entrevistas y análisis de las mismas sirven como columna del trabajo investigativo, como si fuera una gran estructura que armamos para poder luego disfrutar de ella.

En coordinada sintonía con el Estudio de Caso elaborado desde la observación e interacción con los actores directos de cada programa a través de entrevistas estructuradas y no estructuradas, podemos decir que la investigación ha llegado a buen puerto, el recorrido fue amplio, extenso y profundo, se observó el funcionamiento de diferentes formas, su comienzo, el perfil de los actores, las víctimas que asisten, la metodología de trabajo y en base a este conocimiento, he ideado como objetivo general de la investigación, la propuesta de poner en funcionamiento en Mendoza un programa victimológico que persiga la asistencia en base al tratamiento de víctimas de delitos y de violencia familiar con la tentativa inmediata de acercarlo en forma expansiva a la población mendocina.

El proyecto creado para la provincia de Mendoza consta de la utilización de aspectos estructurales y funcionales de la Dirección de Asistencia a Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba y también de áreas innovadoras que harán que el proyecto funcione y se adapte a la problemática actual de inseguridad de nuestra provincia.

El proyecto denominado OFIVIC por las primeras tres letras de cada palabra OFICINA VICTIMOLOGICA y luego la conjugación de ellas, centrará en una institución con jerarquía de Dirección el planteamiento victimológico de la provincia, esta institución será denominada Dirección de Oficinas Victimológicas, y su estructura y funcionamiento consiste en tres centros que como bien lo dice la palabra centralizaran una serie de áreas y actividades fundamentales para lograr la eficiencia y eficacia del servicio asistencial y además tendrá carácter descentralizado solo en los aspectos en donde se disponga de la colaboración de otras instituciones para lograr los fines y objetivos victimológicos.

De esta manera cada Centro victimológico tendrá su función específica que se encontrará celosamente coordinado por los demás Centros; cada uno es de suma importancia y valoración. Así el trabajo se realizará en forma conjunta y en equipo, y con una metodología de postas, de esta manera el Centro de Atención como primer contacto con la víctima realizará su labor para la cual fue creada y luego derivará a la víctima al Centro de Tratamiento del que corresponde por su lugar de residencia.

De esta manera el Centro de Atención será ubicado estratégicamente con personal profesional y con amplios conocimientos en la materia victimológica en el edificio de las Comisarías Judiciales, este edificio público es muy importante en una comunidad, ya que en él funcionan las Oficinas Fiscales que se encargan de recepcionar denuncias e investigar

hechos criminales graves y también se encuentran con idénticas misiones la Comisaría propiamente judicial, que se encarga de recepcionar denuncias e investigar hechos criminales menores, en el mismo sentido el edificio cuenta con otras dependencias gubernamentales como el Juzgado de Paz y el Registro Civil, lo que transforma al edificio público en un lugar archiconocido por la comunidad, por ello es que en primera instancia la detección y contención de las víctimas se realizará en una oficina en este edificio.

Claro que por las circunstancias del lugar, no es posible realizar un tratamiento victimológico, ya que con él evitamos todo tipo de victimización y una muy importante es la secundaria y la terciaria, ante esta evaluación el tratamiento debe realizarse en otro edificio que facilite la tranquilidad y el óptimo desempeño del equipo técnico de profesionales.

Acudiendo al sentido común, el lugar en donde funcionará el Centro de Tratamiento no debe estar alejado de la Comisaría Judicial ni cercano a una zona conflictiva; estos requisitos han sido evaluados para evitar en la víctima nuevas exposiciones victimizadoras.

En el Centro de Tratamiento, se encontrará el gabinete transdisciplinario, en él se admitirán las víctimas derivadas por el Centro de Atención las que serán previamente evaluadas sobre la instauración de algún tipo de trauma y/o trastorno de ansiedad producto del hecho traumático, como también recepcionará a otras víctimas derivadas del poder judicial, de la Policía, de hospitales, de establecimientos educativos y también de ONGs con orientación victimológica.

Los profesionales del Centro de Tratamiento asistirán a las víctimas en los aspectos legales, psicológicos, sociales y un área innovadora



como la de seguridad que servirá en el tratamiento para aconsejar y observar factores de riesgo conducentes a facilitar el crimen.

Siempre en el sentido asistencial, el Centro de Tratamiento, posee la posibilidad de otorgar ayudas económicas a víctimas de delitos y de violencia familiar que por las circunstancias del crimen y de la crisis instaurada en la persona y la familia posibiliten la continuidad en el tratamiento y cubrir aspectos propios del beneficiario.

El Centro de Apoyo Victimológico, es el tercer eslabón de la Dirección, en él se encontrarán áreas netamente de apoyo de la institución en general como por ejemplo el área de Comunicación servirá para transmitir a la población de la provincia a través de estrategias comunicacionales los servicios de la dirección y de los programas que se desempeñan en él, además de otros aspectos de la materia, también se encontrará el área de Constatación de Violencia que se encargará de servir de nexo entre la institución y el poder judicial en aspectos relacionados a la violencia intrafamiliar, de esta manera los profesionales recorrerán los domicilios denunciados en donde se encuentra instaurada la violencia intrafamiliar apersonándose y constatando la situación y el riesgo observado para luego comunicar lo observado al tribunal y de esta manera aplicar las medidas cautelares del caso.

También al igual que en Córdoba, el programa cuenta con un servicio telefónico gratuito destinado a la población, con el fin de que puedan interaccionar en forma impersonal con el recurso humano de la institución sobre aspectos relacionados a denuncias de violencia familiar, además actuará en íntima relación funcional con el servicio actual que funciona en nuestra provincia del cual se ha denominado servicio 102 de denuncias por maltrato infantil.

La dirección contará además con un área denominada Encuesta de Victimización, esta área posee características innovadoras en centros victimológicos y se basará en la importancia de contar con un instrumento de medición profundo sobre aspectos de victimización y criminalidad desde el punto de vista de la Cifra Negra de la Criminalidad y no tanto de la Cifra Oficial que se obtiene de las estadísticas obtenidas de las denuncias criminales realizadas.

Como última área de este Centro, se encuentra el área de Acción de Red Interinstitucional que consistirá en la interacción y cooperación entre la Dirección de Oficinas Victimológicas con otras instituciones, ya sean Gubernamentales o No Gubernamentales. Esta área es propia de la institución cordobesa y se adoptará similar intervención en el proyecto. El sentido de esta área es poder contar con el apoyo de otras instituciones y a la vez que ellas cuentan con el apoyo de la institución OFIVIC, además servirá como estrategia de expansión del conocimiento victimológico que será expresado mediante capacitación a través de cursos, seminarios, dirigido a otras instituciones y público en general.

Por último hemos llegado al fin de la investigación y poseo un solo anhelo, servir a la sociedad de la mejor manera posible a través del proyecto devolviéndoles a las víctimas lo que el criminal les ha arrebatado de sus vidas.

Como reflexión final de la investigación puedo relatar una frase propia acorde al trabajo “Ayuda a tu prójimo en momentos traumáticos siempre que puedas hacerlo”

# **APÉNDICE**

## **Simposios Internacionales sobre Victimología**

El presente apéndice corresponde al Capítulo I.III:

El Primer Simposio Internacional de Victimología fue realizado en 1973 en Jerusalén, Israel y su temario se basó en el siguiente estudio victimológico (concepto, definición de víctima, metodología, aspectos interdisciplinarios; tipologías de las víctimas en el proceso penal; la relación victimario y víctima (delitos contra la propiedad y delitos contra la persona e integridad sexual); Sociedad y Víctimas, prevención, tratamiento y resarcimiento.

De esta forma la Victimología comienza a consolidarse a nivel mundial. La evolución victimológica toma alcances inimaginables, en el año 1976 aparece una publicación periódica especializada, denominada "Victimology", en el año 1980 se crea la Sociedad Internacional de Victimología, actualmente posee status consultivo con las Naciones Unidas. Varios países fueron dando forma a su legislación con temas relacionados a la victimología en cuanto a asistencia, auxilio, compensación y reparación como por ejemplo Japón que posee una facultad de Victimología, Polonia, Brasil, India, Australia, Grecia, Corea del Sur, Argentina entre otros.

En el año 1976 del 5 al 11 de Setiembre se celebró en Boston, Estados Unidos el II Simposio Internacional de Victimología donde se debatieron aspectos legales y conceptuales de victimología y temas centrales como relaciones victimales, la dimensión de la víctima y la sociedad principalmente.

El III Simposio Internacional de Victimología tuvo lugar en 1979 en la ciudad de Münster, Alemania y se discutieron en él temas como: La problemática del papel de la víctima en el proceso de victimización; la situación de la víctima en el proceso penal; la violencia en la familia y el examen de las víctimas de crímenes violentos. En el último día del Simposio se fundó la Sociedad Mundial de Victimología la cual a partir de ese simposio es la institución que en la actualidad se hace cargo de los simposios internacionales de victimología.

La ciudad de Tokio, Japón 1982, fue elegido como sitio donde se realizó el IV Simposio Internacional de Victimología. Este simposio tuvo la particularidad de diferenciarse de los demás por tratarse temas nunca antes abordados como las víctimas de delitos de cuello blanco<sup>105</sup> denominados de esta manera a una criminalidad específica, de tipo económico con delincuentes profesionales o de niveles económicos y culturales altos. Otro tema antes visto fue el de la atención, asistencia, compensación y restitución a las víctimas.

El V Simposio Internacional de Victimología tuvo lugar en la ciudad de Zagreb, antigua Yugoslavia en 1985, en el se trabajó sobre la problemática de las víctimas de abuso de poder y la prevención de la victimización en los ámbitos regionales e internacionales.

Nuevamente la cuna de los Simposio Jerusalén se dio cita en el año 1988 con el VI Simposio Internacional de Victimología cuyo objetivo fue consolidar los temas abordados en los simposios ya celebrados y la inclusión en la Victimología de las víctimas de catástrofes nucleares y ecológicas.

---

<sup>105</sup> Sutherland, Edwin "Principium of criminology, Chicago, Editorial Lippincott, 1960.

El VII Simposio Internacional de Victimología, celebrado en Río de Janeiro, del 25 al 30 de agosto de 1991 (una pequeña parte de sus ponencias y comunicaciones aparecen en el libro compilado por Ester KOSOVSKI), y en el XI Congreso Internacional de la Sociedad Internacional de Criminología, que ha tenido lugar en Budapest, del 22 al 28 de agosto de este año 1993. En éste, las cuestiones victimológicas han sido, probablemente, las más comentadas y debatidas: como tema central en una Sesión plenaria, en dos Programas de la Sociedad Húngara de Criminología, en ocho Grupos de Trabajo, etc.

Fue en Australia, ciudad de Adelaida donde tuvo sede de celebración el VIII Simposio Internacional de Victimología, desde el 21 al 26 de Agosto de 1994. El tema general fue victimización y violencia y los tópicos fueron: Paradojas y Paradigmas; Investigación sobre crimen y víctimas, aspectos legales; violencia intrafamiliar; estrés postraumáticos; prevención de la victimización, servicios para víctimas y derechos humanos

El IX Simposio Internacional de Victimología fue celebrado en la Holanda, Ámsterdam, dictado del 25 al 29 de Agosto 1997. El tema principal Cuidar a las víctimas. La atención se extendió a la victimización no intencionada en la vida diaria y las víctimas "Estructurales" de hambruna, soledad, el número de desempleados, la falta de vivienda etc. También se trataron temas sobre la victimización de minorías o grupos menores de la sociedad sobre el nivel individual (por ejemplo. Personas sin hogar, homosexuales trabajadores extranjeros). Este simposio se caracterizó por hacer remontarse a las primeras investigaciones realizadas por Benjamín Mendelsohn investigando el papel de las víctimas del crimen durante varios años considerados en un tabú. Algunos trabajos se concentraron en la prevención de ayuda a víctimas del delito. Espoleado por la investigación sobre la discriminación de repetición sobre la mirada del papel de la víctima en el evento delictivo otra vez y usando esta información para ayudar a evitar la futura discriminación y victimización.

En la ciudad de Montreal, Canadá en el año 2000 se celebró del 6 al 11 de Agosto el X Simposio Internacional de Victimología. Los temas tratados fueron la violencia doméstica, la explotación sexual y el maltrato de niños, robo corporativo y el fraude, el acoso en el lugar de trabajo la discriminación masiva como consecuencia de guerra y genocidio, víctima. Otros temas como el impacto de los medios de comunicación, justicia tradicional y reparadora.

El XI Simposio Internacional de Victimología tuvo lugar en Stellenbosch, Sudáfrica desde el 13 al 18 julio 2003, los temas centrales fueron “Los nuevos horizontes de la victimología” donde se planteó el uso y la aplicación de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Básicos de Justicia para las Víctimas de Crimen y de Abuso de Poder; el impacto de la política en las víctimas, la ayuda a las víctimas, juez reparado y temas sobre discriminación y metodología de investigación para temas victimológicos.

La ciudad de Orlando, Florida, Estados Unidos fue sede del XII Simposio Internacional de Victimología realizado entre los días 20 a 25 de Agosto de 2006. Los temas tratados fueron sobre los derechos, defensa y servicios a las víctimas de delitos; delitos transnacional, educación relacionada a saber si existe responsabilidad en los servicios brindados a las víctimas.

La Sociedad Mundial de Victimología a partir de su creación además de organizar los simposios internacionales de victimología ha expandido la disciplina a instituciones supranacionales como: La Convención Europea sobre la Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos del Consejo de Europa dentro del Comité Europeo para los problemas criminales (Estrasburgo, 1983); La Declaración sobre Justicia y Asistencia para las Víctimas que se elaboró en el encuentro inter-regional de expertos de las

Naciones Unidas (Ottawa 1984); La Recomendación nº R (85) 11, del Comité de Ministros de los Estados Miembros, sobre la posición de la Victimología en el campo del Derecho Penal y Procesal Penal adoptado por el Comité de Ministros el 28 de Junio de 1985; La Declaración Sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delito y de Abuso de Poder, aprobada por la Asamblea General de la Naciones Unidas (Resolución nº 40/34 del 29 de Noviembre de 1985; El Documento del Comité II del Octavo Congreso de las Naciones Unidas, en la Habana, sobre protección de los Derechos Humanos de las Víctimas de la Delincuencia y del Abuso de Poder; El Congreso de las Naciones Unidas, donde se recomienda que los Estados preparen programas de formación basados en los Principios de esta Declaración, con el objeto de definir y dar a conocer los derechos de las víctimas; La Convención del Consejo de Europa de Lugano del 21 de Junio de 1993 cuyo art. 9º establece la responsabilidad sobre los daños producidos por actividades peligrosas que atente contra el medio ambiente; La Declaración de Viena sobre la Delincuencia y la Justicia, frente a los retos del siglo XXI, producida por el X Congreso de las Naciones Unidas, sobre prevención del delito y tratamiento del delincuente realizado en Viena del 10 a 17 de Abril de 2000. La Decisión Marco del Consejo de Europa de marzo 15 de 2001, relativa al Estatuto de la Víctima en el Proceso Penal; El libro verde sobre la indemnización a Víctimas de Delitos de la Comisión Europea y el Estatuto de Roma. Las Reglas de Procedimiento y prueba para la creación de una Corte Penal Internacional.



# **Declaración sobre los Principios fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder**

Este apéndice corresponde al Capítulo II.5:

## ***A.-Las víctimas de delitos***

1. Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

2. Podrá considerarse "víctima" a una persona, con arreglo a la presente Declaración, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión "víctima" se incluye además, en su caso, 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 asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

3. Las disposiciones de la presente Declaración serán aplicables a todas las personas sin distinción alguna, ya sea 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.

## ***Acceso a la justicia y trato justo***

4. Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional.

5. Se establecerá y reforzarán, cuando sea necesario, mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles. Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación mediante esos mecanismos.

6. Se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas:

a) Informando a las víctimas de su papel y del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las actuaciones, así como de la decisión de sus causas, especialmente cuando se trate de delitos graves y cuando hayan solicitado esa información;

b) Permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses, sin perjuicio del acusado y de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal correspondiente;

c) Prestando asistencia apropiada a las víctimas durante todo el proceso judicial;

d) Adoptando medidas para minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su intimidad, en caso necesario, y garantizar su seguridad, así como la de sus familiares y la de los testigos en su favor, contra todo acto de intimidación y represalia;

e) Evitando demoras innecesarias en la resolución de las causas y en la ejecución de los mandamientos o decretos que concedan indemnizaciones a las víctimas.

7. Se utilizarán, cuando proceda, mecanismos oficiosos para la solución de controversias, incluidos la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación en favor de las víctimas.

### ***Resarcimiento***

8. Los delincuentes o los terceros responsables de su conducta resarcirán equitativamente, cuando proceda, a las víctimas, sus familiares o las personas a su cargo. Ese resarcimiento comprenderá la devolución de los bienes o el pago por los daños o pérdidas sufridos, el reembolso de los gastos realizados como consecuencia de la victimización, la prestación de servicios y la restitución de derechos.

9. Los gobiernos revisarán sus prácticas, reglamentaciones y leyes de modo que se considere el resarcimiento como una sentencia posible en los casos penales, además de otras sanciones penales.

10. En los casos en que se causen daños considerables al medio ambiente, el resarcimiento que se exija comprenderá, en la medida de lo posible, la

rehabilitación del medio ambiente, la reconstrucción de la infraestructura, la reposición de las instalaciones comunitarias y el reembolso de los gastos de reubicación cuando esos daños causen la disgregación de una comunidad.

11. Cuando funcionarios públicos u otros agentes que actúen a título oficial o cuasioficial hayan violado la legislación penal nacional, las víctimas serán resarcidas por el Estado cuyos funcionarios o agentes hayan sido responsables de los daños causados. En los casos en que ya no exista el gobierno bajo cuya autoridad se produjo la acción u omisión victimizadora, el Estado o gobierno sucesor deberá proveer al resarcimiento de las víctimas.

### ***Indemnización***

12. Cuando no sea suficiente la indemnización procedente del delincuente o de otras fuentes, los Estados procurarán indemnizar financieramente:

- a) A las víctimas de delitos que hayan sufrido importantes lesiones corporales o menoscabo de su salud física o mental como consecuencia de delitos graves;
- b) A la familia, en particular a las personas a cargo, de las víctimas que hayan muerto o hayan quedado física o mentalmente incapacitadas como consecuencia de la victimización.

13. Se fomentará el establecimiento, el reforzamiento y la ampliación de fondos nacionales para indemnizar a las víctimas. Cuando proceda, también podrán establecerse otros fondos con ese propósito, incluidos los casos en los que el Estado de nacionalidad de la víctima no esté en condiciones de indemnizarla por el daño sufrido.

## ***Asistencia***

14. Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.

15. Se informará a las víctimas de la disponibilidad de servicios sanitarios y sociales y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos.

16. Se proporcionará al personal de policía, de justicia, de salud, de servicios sociales y demás personal interesado capacitación que lo haga receptivo a las necesidades de las víctimas y directrices que garanticen una ayuda apropiada y rápida.

17. Al proporcionar servicios y asistencia a las víctimas, se prestará atención a las que tengan necesidades especiales por la índole de los daños sufridos o debido a factores como los mencionados en el párrafo 3 supra.

## ***B.-Las víctimas del abuso de poder***

18. Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos.

19. Los Estados considerarán la posibilidad de incorporar a la legislación nacional normas que proscriban los abusos de poder y proporcionen remedios a las víctimas de esos abusos. En particular, esos remedios incluirán el

resarcimiento y la indemnización, así como la asistencia y el apoyo materiales, médicos, psicológicos y sociales necesarios.

20. Los Estados considerarán la posibilidad de negociar tratados internacionales multilaterales relativos a las víctimas, definidas en el párrafo 18.

21. Los Estados revisarán periódicamente la legislación y la práctica vigentes para asegurar su adaptación a las circunstancias cambiantes, promulgarán y aplicarán, en su caso, leyes por las cuales se prohíban los actos que constituyan graves abusos de poder político o económico y se fomenten medidas y mecanismos para prevenir esos actos, y establecerán derechos y recursos adecuados para las víctimas de tales actos, facilitándoles su ejercicio.

# Derechos de la Víctima en el Código Procesal Penal de Mendoza – Ley 6730

El presente apéndice corresponde al Capítulo VIII.3:

## CAPITULO II.- QUERELLANTE PARTICULAR (artículos 103 al 107)

### Artículo 103:

#### Instancia y Requisitos.

Las personas mencionadas en el *Artículo 10...* (artículo 10: Querellante particular. El ofendido Penalmente por un delito de acción pública, sus herederos forzosos, representantes legales o mandatarios, podrán intervenir en el proceso como querellante particular en la forma especial que este Código establece, y sin perjuicio de ejercer conjuntamente la acción civil resarcitoria. si el querellante particular se constituyera, a la vez, en actor civil, podrán formular ambas instancias en un solo escrito, con observancia de los requisitos previstos para cada acto.

El mismo derecho tendrá cualquier persona contra funcionarios públicos, que en el ejercicio de su función o con ocasión de ella, hayan violado derechos humanos; cuando se trate de delitos cometidos por funcionarios que han abusado de su cargo así como contra quienes cometen delitos que lesionan intereses difusos.

En todos los casos el tribunal interviniente podrá ordenar la unificación de personería si la cantidad de sujetos querellantes dificultare la agilidad del proceso. (Concs. art. 7 CPP Cba; art. 75 segunda parte CPP C. Rica. artículo 11: Acción privada. La acción privada se ejercerá por medio de querella, en la forma especial que este código establece)... podrán instar su

participación en el proceso - salvo en el incoado contra menores - como querellante particular. Los incapaces deberán actuar debidamente representados, autorizados o asistidos del modo prescrito por la Ley. La instancia deberá formularse personalmente o por representante con Poder general o especial, que podrá ser otorgado "apud acta", en un escrito que contenga, bajo pena de inadmisibilidad:

- 1) Nombre, apellido y domicilio del querellante particular.
- 2) Una relación sucinta del hecho en que se funda.
- 3) Nombre y apellido del o de los imputados, si los supiere.
- 4) La petición de ser tenido como parte y la firma.

(Conc. Art. 91 C.P.P. Cba; Art. 72, 75 y 76 C.P.P. C. RICA-parcial)

#### **Artículo 104:**

##### **Oportunidad. Trámite.**

La instancia podrá formularse a partir de iniciada la investigación y hasta su clausura.

El pedido será resuelto por decreto fundado o auto, según corresponda, por el fiscal o el juez de instrucción, en el termino de tres días.  
(Conc. Art. 92 C.P.P.Cba; Art.77 C.P.P. C. Rica)

#### **Artículo 105:**

##### **Rechazo.**

Si el fiscal rechazara el pedido de participación, el querellante particular podrá ocurrir ante el juez de Garantías, quien resolverá en igual termino. La resolución no será apelable. Si el rechazo hubiera sido dispuesto por el juez de instrucción, el instante podrá apelar la resolución. (Conc. Art. 93 C.P.P. Cba; Art. 77 C.P.P. C. Rica - parcial)



**Modificado por:**

Ley 7.116 de Mendoza Art.8

**Artículo 106:**

Facultades y Deberes. El querellante particular podrá actuar en el proceso para acreditar el hecho delictuoso y la responsabilidad Penal del imputado en la forma que dispone este Código.

La intervención de una persona como querellante particular no la exime del deber de declarar como testigo.

En caso de sobreseimiento o absolución podrá ser condenado por las costas que su intervención hubiere causado.

En los casos que se resuelvan conforme al art. 26, podrá intervenir, sin facultad de recurrir. (Conc. Art. 94 C.P.P. Cba; Art. 80 C.P.P. C. Rica)

**Artículo 107:**

**Renuncia.**

El querellante particular podrá renunciar a su intervención en cualquier estado del proceso, quedando obligado por las costas que su intervención hubiera causado.

Se considerara que ha renunciado a su intervención cuando, regularmente citado, no compareciera a la primera audiencia del debate o no

presentare conclusiones.(Conc. Art. 95 C.P.P. Cba; Art. 78 y 79 C.P.P C. Rica)

### **CAPITULO 3.- DERECHOS DE LA VICTIMA** (artículos 108 al 108)

#### **Artículo 108:**

##### **Víctima del delito.**

La víctima del delito o sus herederos forzosos, tendrán derecho a ser informados acerca de las facultades que pueden ejercer en el proceso. Sin perjuicio de todo ello tendrán también derecho a:

- a. Recibir un trato digno y respetuoso por parte de las autoridades competentes.
- b. Ser informada por la oficina correspondiente acerca de las facultades que puede ejercer en el proceso penal, especialmente la de constituirse en actor civil.
- c. Ser informada sobre el estado de la causa y la situación del imputado.
- d. Cuando fuere menor o incapaz, el órgano judicial podrá autorizar que durante los actos procesales en los cuales intervenga sea acompañada por persona de su confianza, siempre que ello no coloque en peligro el interés de obtener la verdad real de lo ocurrido.
- e. La protección de la integridad física y moral, inclusive de su familia.
- f. En los procesos vinculados con violencia familiar, el magistrado interviniente, y gravedad del hecho denunciado, como también las circunstancias personales y particulares del presunto autor de aquel

Una vez cesadas las razones que obligaron a la adopción de la medida, a juicio del magistrado, y en su caso a pedido del interesado o del ministerio pupilar, se dispondrá su inmediato levantamiento. Los derechos

reconocidos en este artículo deberán ser anunciados por el órgano policial o judicial, al momento de practicar la primera diligencia procesal con la víctima o sus causahabientes, bajo pena de nulidad del acto. Los derechos referidos en el presente artículo son reconocidos también a las asociaciones, fundaciones y otros entes, en los delitos que afecten intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de la agrupación se vincule directamente con esos intereses. (Conc. Art. 89 Bis cpp mza; Art. 96 CPP Cba. Parcial; art. 71 Cpp Costa Rica)

#### **CAPITULO 4.- ACTOR CIVIL** (artículos 109 al 120)

##### **Artículo 109:**

##### **Constitución de parte.**

Para ejercer la acción resarcitoria, su titular deberá constituirse en actor civil. Las personas que no tengan capacidad para estar en juicio, no podrán actuar si no son representadas, autorizadas o asistidas del modo prescrito por la ley civil. (Concs. Art. 97 Cpp cba; Art 74 cpp mza; art. 111 CPP C. Rica)

##### **Artículo 110:**

##### **Instancia.**

La instancia de constitución deberá formularse, personalmente o por un representante con poder general o especial, que podrá ser otorgado "apud acta", en un escrito que contenga, bajo pena de inadmisibilidad:

- 1) El nombre, apellido y domicilio del accionante.
- 2) La determinación del proceso a que se refiere.
- 3) Los motivos en que la acción se basa, con indicación del carácter que se invoca, y el daño que pretende haber sufrido.

4) La petición de ser admitido como parte, y la firma. (Concs. Art. 98 CPP Cba.; Art. 75 CPP Mza.; Art. 111 "In fine" y 112 CPP C Rica).

**Artículo 111:**

**Demandado.**

La constitución procederá aun cuando no estuviere individualizado el imputado. Si en el proceso hubiere varios imputados y civilmente demandados, la pretensión resarcitoria podrá dirigirse contra uno o más de ellos. Cuando el actor no mencionare a ningún imputado, se entenderá que se dirige contra todos. (Conc. Art. 113 CPP C. Rica; art. 76 CPP Mza art. 99 CPP. Cba.)

**Artículo 112:**

**Oportunidad.**

El pedido de constitución deberá presentarse antes de la clausura de la investigación penal preparatoria. La solicitud será considerada por el tribunal de juicio, en el decreto de citación a juicio, quien ordenará las notificaciones pertinentes. El fiscal de instrucción podrá pedir embargo de bienes. (Conc. Art. 100 CPP. Cba.; Art. 77 CPP. Mza - parcial; art. 114 Cpp C. Rica - parcial)

**Artículo 113:**

**Notificación.**

El decreto que acuerde la constitución deberá notificarse al imputado, al demandado civil y a sus defensores, y surtirá efectos a partir de la última notificación.

En el caso previsto por la primera parte del artículo 111, la notificación se hará en cuanto se individualice al imputado. (Concs. Art. 101 CPP. Cba.; Art. 79 CPP Mza; art. 115 CPP C.Rica - parcial)

**Artículo 114:**

**Oposición.**

Los demandados podrán oponerse a la intervención del actor civil, bajo pena de caducidad, dentro del término de cinco días a contar de su respectiva notificación; pero cuando al demandado civil se lo citare o intervinere con posterioridad, podrá hacerlo, dentro de dicho término a contar de su citación o intervención. (Conc. Art. 102 CPP. Cba; Art. 80 CPP Mza; art. 115 CPP C. Rica - parcial)

**Artículo 115:**

**Trámite.**

La oposición seguirá el trámite de las excepciones y será resuelta por el tribunal, sin intervención del ministerio público. Si se rechazare la intervención del actor civil, podrá ser condenado por las costas que su participación hubiere causado. (Concs. Art. 103 CPP Cba.; Art. 81 CPP Mza; art. 115 CPP C. Rica - parcial)

**Artículo 116:**

**Caducidad e irreproductibilidad.**

Cuando no se dedujere oposición en la oportunidad que establece el artículo 114, la constitución del actor civil será definitiva, sin perjuicio de la facultad conferida por el artículo 117. La aceptación o el rechazo del actor civil no podrán ser reproducidos en el debate. (Concs. Art. 104 CPP Cba.; Art. 83 CPP Mza)

**Artículo 117:****Rechazo y exclusión de oficio.**

Durante los actos preliminares del juicio, el tribunal podrá rechazar y excluir de oficio, por decreto fundado, al actor civil cuya intervención fuere manifiestamente ilegal, salvo que su participación hubiere sido concedida al resolverse un incidente de oposición. (Concs. Art. 105 CPP Cba.; Art. 84 CPP Mza)

**Artículo 118:****Efectos de la resolución.**

El rechazo o exclusión del actor civil no impedirá el ejercicio de la acción ante la jurisdicción civil. (Concs. Art. 106 CPP Cba.; Art. 85 CPP Mza; art. 115 CPP C. Rica - parcial)

**Artículo 119:****Facultades y deberes.**

El actor civil podrá actuar en el proceso para acreditar el hecho delictuoso, la existencia y extensión del daño pretendido, y la responsabilidad civil del demandado. Será de aplicación el artículo 106 segundo párrafo. (Concs. Art. 107 CPP Cba.; Art. 78 CPP Mza; art. 116 CPP C. Rica)

**Artículo 120:****Desistimiento.**

El actor civil podrá desistir de su demanda en cualquier estado del proceso, quedando obligado por las costas que su intervención hubiera ocasionado. Se considerará desistida la acción cuando el actor civil, regularmente citado, no comparezca a la primera audiencia del debate, no concrete la demanda o no presente conclusiones en la oportunidad prevista

en el artículo 405, o se aleje de la audiencia sin haberlas formulado. (Conc. Art. 108 CPP Cba; Art. 86 CPP Mza; art. 117 CPP C. Rica)

## **CAPITULO 5.- DEMANDADO CIVIL** (artículos 121 al 127)

### **Artículo 121:**

#### **Intervención por citación.**

Quien ejerza la acción resarcitoria podrá pedir la citación de la persona que según las leyes civiles deba responder por el daño que el imputado hubiera causado con el delito, para que intervenga en el proceso como demandada. La instancia deberá formularse en la forma y oportunidad prescrita por los artículos 110 y 112, con indicación del nombre y domicilio del demandado y de su vínculo jurídico con el imputado. (Concs. Art. 109 CPP Cba.; Art. 90 CPP Mza; art. 119 CPP C. Rica).

### **Artículo 122:**

#### **Decreto de citación.**

El decreto que ordene la citación contendrá: el nombre y apellido del accionante y del citado, y la indicación del proceso a que se refiere. La resolución deberá notificarse al imputado y a su defensor. (Conc. Art. 110 CPP Cba.; Art. 92 CPP Mza)

### **Artículo 123:**

#### **Nulidad.**

Será nula esta citación cuando adolezca de omisiones o errores esenciales que perjudiquen la defensa del demandado civil, restringiéndole la audiencia o la prueba. La nulidad no influirá en la marcha del proceso ni

impedirá el ejercicio ulterior de la acción ante la jurisdicción civil. (Conc. Art. 111 CPP Cba.; Art. 93 CPP Mza)

**Artículo 124:**

**Rebeldía.**

Será declarada la rebeldía del demandado civil, a petición del interesado, cuando no comparezca en el plazo de citación a juicio. Ella no suspenderá el trámite, que continuará como si aquél estuviera presente. Sólo se nombrará defensor del rebelde al defensor de pobres y ausentes si hubiere sido citado por edictos. (Conc. Art. 112 CPP Cba.).

**Artículo 125:**

**Intervención espontánea.**

Cuando en el proceso se ejerza la acción civil, la persona que pueda ser civilmente demandada tendrá derecho a intervenir en el proceso. Esta participación deberá solicitarse, bajo pena de inadmisibilidad, en la forma y oportunidad que prescriben los artículos 110 y 112, en cuanto sea aplicable. El decreto que la acuerde será notificado a las partes y a sus defensores. (Conc. Art. 113 CPP Cba.; Art. 94 CPP Mza - parcial).

**Artículo 126:**

**Oposición.**

A la intervención espontánea o por citación del demandado civil podrá oponerse, según el caso, el citado, el imputado o el que ejerza la acción civil, si no hubiera pedido la citación. Este incidente se deducirá y tramitará en la forma, oportunidad y plazos establecidos en los artículos 114 y siguientes. (Conc. Art. 114 CPP Cba; Art. 96 CPP Mza; art. 122 CPP C. Rica)



**Artículo 127:**

**Exclusión.**

La exclusión o el desistimiento del actor civil harán caducar la intervención del civilmente responsable. (Conc. Art. 95 CPP Mza; art. 123 CPP C. Rica)

## **Ley 6.080 Código Procesal Penal: Derechos de la Víctima agregado del art. 89 bis en Ley 1908**

Este apéndice corresponde al Capítulo VIII:

El Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Mendoza sancionan con fuerza de ley: Artículo 1º: Agrégase como artículo 89 Bis del Código Procesal Penal de la Provincia ley 1908, el siguiente: “Artículo 89 Bis: Derechos de la Víctima La víctima del delito tendrá derecho a: a) Recibir un trato digno y respetuoso por parte de las autoridades competentes. b) A ser informada por la oficina correspondiente acerca de las facultades que puede ejercer en el proceso penal, especialmente la de constituirse en actor civil. c) A ser informada sobre el estado de la causa y la situación del imputado. d) Cuando fuere menor o incapaz, el órgano judicial podrá autorizar que durante los actos procesales en los cuales intervenga sea acompañado por persona de su confianza, siempre que ello no coloque en peligro el interés de obtener la verdad real de lo ocurrido. e) A la protección de la integridad física y moral inclusive de su familia. Los derechos reconocidos en este capítulo deberán ser enunciados por el órgano judicial competente, al momento de practicar la primera citación de la víctima.”

Artículo 2º.- Comuníquese al Poder Ejecutivo. Dada en el Recinto de Sesiones de la Honorable Legislatura, en Mendoza a los veintiocho días del mes de octubre de mil novecientos noventa y tres.

## **Ley 6.182 Violencia Familiar Código Procesal Penal**

Este apéndice corresponde al Capítulo VIII:

El Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Mendoza, sancionan con fuerza de ley: Artículo 1º.- Incorpórase al Código Procesal Penal como artículo 216 bis y 216 ter los siguientes: "Artículo 216 bis.- En los procesos por lesiones dolosas, u otros delitos vinculados con violencia familiar, el juez podrá disponer a petición de la víctima o un representante legal o Ministerio Pupilar como medida cautelar y mediante resolución fundada, la exclusión o en su caso la prohibición del ingreso al hogar del detenido a quien se le impute la autoría del delito, cuando el mismo haya sido cometido en perjuicio de quien convive bajo el mismo techo y existan motivos para presumir la reiteración de hechos de la misma naturaleza. Artículo 216 ter.- La medida establecida en el artículo anterior, se dispondrá con posterioridad a la indagatoria del imputado, teniendo en cuenta las características y gravedad del hecho denunciado, como también las circunstancias personales y particulares del presunto autor de aquel. Una vez cesadas las razones que obligaron a la adopción de la medida, a juicio del magistrado, se dispondrá su inmediato levantamiento."

Artículo 2º.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.- Dada en el Recinto de Sesiones de la Honorable Legislatura de la Provincia de Mendoza, a los veintiocho días del mes de setiembre de mil novecientos noventa y cuatro.

## **Derechos de las Víctimas en el Código Procesal Penal Argentino**

El apéndice corresponde al capítulo VIII.4:

### **CAPITULO III: Derechos de la víctima y el testigo**

**Artículo 79°:** Desde el inicio de un proceso penal hasta su finalización, el Estado nacional garantizará a las víctimas de un delito y a los testigos convocados a la causa por un órgano judicial el pleno respeto de los siguientes derechos:

- a) A recibir un trato digno y respetuoso por parte de las autoridades competentes;
- b) Al sufragio de los gastos de traslado al lugar donde la autoridad competente designe;
- c) A la protección de la integridad física y moral, inclusive de su familia;
- d) A ser informado sobre los resultados del acto procesal en el que ha participado;
- e) Cuando se tratare de persona mayor de setenta (70) años, mujer embarazada o enfermo grave a cumplir el acto procesal en el lugar de su residencia; tal circunstancia deberá ser comunicada a la autoridad competente con la debida anticipación.

**Artículo 80°:** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo precedente, la víctima del delito tendrá derecho:

- a) A ser informada por la oficina correspondiente acerca de las facultades que puede ejercer en el proceso penal, especialmente la de constituirse en actor civil o tener calidad de querellante;
- b) A ser informada sobre el estado de la causa y la situación del imputado;
- c) Cuando fuere menor o incapaz, el órgano judicial podrá autorizar que durante los actos procesales en los cuales intervenga sea acompañado por

persona de su confianza, siempre que ello no coloque en peligro el interés de obtener la verdad de lo ocurrido.

**Artículo 81°:** Los derechos reconocidos en este capítulo deberán ser enunciados por el órgano judicial competente, al momento de practicar la primera citación de la víctima o del testigo.

## **CAPITULO IV: El querellante particular**

### **Derecho de querrela**

**Artículo 82°:** Toda persona con capacidad civil particularmente ofendida por un delito de acción pública tendrá derecho a constituirse en parte querellante y como tal impulsar el proceso, proporcionar elementos de convicción, argumentar sobre ellos y recurrir con los alcances que en este Código se establezcan.

Quando se trate de un incapaz, actuará por él su representante legal. Cuando se trate de un delito cuyo resultado sea la muerte del ofendido, podrán ejercer este derecho el cónyuge supérstite, sus padres, sus hijos o su último representante legal. Si el querellante particular se constituyera a la vez en actor civil, podrá así hacerlo en un solo acto, observando los requisitos para ambos institutos.

### **Forma y contenido de la presentación**

**Artículo 83°:** La pretensión de constituirse en parte querellante se formulará por escrito, en forma personal o por mandatario especial que agregará el poder, con asistencia letrada. Deberá consignarse bajo pena de inadmisibilidad:

- 1°) Nombre, apellido, domicilios real y legal del querellante.
- 2°) Relación sucinta del hecho en que se funda.
- 3°) Nombre, apellido y domicilio del o de los imputados, si lo supiere.

4°) La acreditación de los extremos de personería que invoca, en su caso.

5°) La petición de ser tenido por querellante y la firma.

### **Oportunidad**

**Artículo 84°:** La constitución en parte querellante se regirá por lo dispuesto en el artículo 90. El pedido será resuelto por decreto fundado o auto en el término de tres (3) días. La resolución será apelable. Unidad de representación.

### **Responsabilidad. Desistimiento**

**Artículo 85°:** Serán aplicables los artículos 416, 419 y 420.

Deber de atestiguar

**Artículo 86°:** La intervención de una persona como querellante no la exime de la obligación de declarar como testigo en el proceso.

## **CAPITULO V: El actor civil**

### **Constitución de parte**

**Artículo 87°:** Para ejercer la acción civil emergente del delito en el proceso penal, su titular, deberá constituirse en actor civil.

Las personas que no tengan capacidad para estar en juicio, no podrán actuar si no son representadas, autorizadas o asistidas en las formas prescriptas para el ejercicio de las acciones civiles.

### **Demandados**

**Artículo 88°:** La constitución de actor civil procederá aun cuando no estuviere individualizado el imputado.

Si en el proceso hubiere varios imputados y civilmente demandados, la acción podrá ser dirigida contra uno o más de ellos. Pero si lo fuera contra los segundos deberá obligatoriamente ser dirigida, además, contra los primeros.

Cuando el actor no mencionare a ningún imputado, se entenderá que se dirige contra todos.

### **Forma del acto**

**Artículo 89°:** La constitución de parte civil podrá hacerse personalmente o por mandatario, mediante un escrito que contenga, bajo pena de inadmisibilidad, las condiciones personales y el domicilio legal del accionante, a qué proceso se refiere y los motivos en que se funda la acción.

**Artículo 90°:** La constitución de parte civil podrá tener lugar en cualquier estado del proceso hasta la clausura de la instrucción. Pasada dicha oportunidad, la constitución será rechazada sin más trámite, sin perjuicio de accionar en la sede correspondiente.

### **Facultades**

**Artículo 91°.** - El actor civil tendrá en el proceso la intervención necesaria para acreditar la existencia del hecho delictuoso y los daños y perjuicios que le haya causado, y reclamar las medidas cautelares y restituciones, reparaciones e indemnizaciones correspondientes.

### **Notificación**

**Artículo 92°:** La constitución del actor civil deberá ser notificada al imputado y al civilmente demandado y producirá efectos a partir de la última notificación. En el caso del artículo 88, primera parte, la notificación se hará en cuanto se individualice al imputado.

## **Demanda**

**Artículo 93°:** El actor civil deberá concretar su demanda dentro de tres (3) días de notificado de la resolución prevista en el artículo 346.

La demanda se formulará por escrito y con las formalidades exigidas en el Código Procesal en lo Civil y Comercial de la Nación y será notificada de inmediato al civilmente demandado.

## **Desistimiento**

**Artículo 94°:** El actor podrá desistir de la acción en cualquier estado del proceso, quedando obligado por las costas que su intervención hubiere causado.

El desistimiento importa renuncia de la acción civil. Se lo tendrá por desistido cuando no concrete la demanda en la oportunidad fijada en el artículo 93 o no comparezca al debate o se aleje de la audiencia sin haber formulado conclusiones.

## **Carencia de recursos**

**Artículo 95°:** - El actor civil carece de recursos contra el auto de sobreseimiento y la sentencia absolutoria, sin perjuicio de las acciones que pudieren corresponderle en sede civil.

## **Deber de atestiguar**

**Artículo 96°:** La intervención de una persona como actor civil no la exime del deber de declarar como testigo en el proceso penal.



## **Derechos Civiles de las Víctimas de Delitos**

Este apartado corresponde al Capítulo VIII.2 Los Derechos de las Víctimas de Delitos en el Código Civil.

De esta forma es dable hacer mención al Título VIII denominado De los actos ilícitos en el Código Civil Argentino en su artículo 1066 que expresa lo siguiente:

### **Artículo 1066.**

Ningún acto voluntario tendrá el carácter de ilícito, si no fuere expresamente prohibido por las leyes ordinarias, municipales o reglamentos de policía; y a ningún acto ilícito se le podrá aplicar pena o sanción de este Código, si no hubiere una disposición de la ley que la hubiese impuesto.

En el caso de los delitos penales se encuentran descritos en el Código Penal Argentino y atento al art. 1ro del Código Civil las leyes son obligatorias para todas los que se habiten el territorio de la República, sean ciudadanos o extranjeros, domiciliados o extranjeros. Por cuanto cualquier persona en la Argentina debe ajustarse al Estado de Derecho de la misma y acatar el cumplimiento dispuesto por la ley, de no hacerlo es pasible de la sanción punitiva que cada legislación describe ante la infracción.

Continuando con la descripción del articulado de carácter civil en protección de los derechos de las víctimas se hará mención de estos instrumentos que se encuentran reconocidos por ley.

**Artículo 1067.**

No habrá acto ilícito punible para los efectos de este Código, si no hubiese daño causado, u otro acto exterior que lo pueda causar, y sin que a sus agentes se les pueda imputar dolo, culpa o negligencia.

**Artículo 1068.**

Habrá daño siempre que se causare a otro algún perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria, o directamente en las cosas de su dominio o posesión, o indirectamente por el mal hecho a su persona o a sus derechos o facultades.

**Artículo 1069.**

El daño comprende no sólo el perjuicio efectivamente sufrido, sino también la ganancia de que fue privado el damnificado por el acto ilícito, y que en este Código se designa por las palabras "pérdidas e intereses". Los jueces, al fijar las indemnizaciones por daños, podrán considerar la situación patrimonial del deudor, atenuándola si fuere equitativo; pero no será aplicable esta facultad si el daño fuere imputable a dolo del responsable.

**Artículo 1070.**

No se reputa involuntario el acto ilícito practicado por dementes en lúcidos intervalos, aunque ellos hubiesen sido declarados tales en juicio; ni los practicados en estado de embriaguez, si no se probare que ésta fue involuntaria.

**Artículo 1071.**

El ejercicio regular de un derecho propio o el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir como ilícito ningún acto. La ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos. Se considerará tal al que contraríe los fines que aquélla tuvo en mira al reconocerlos o al que exceda los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres.

**Artículo 1071 bis.**

El que arbitrariamente se entrometiere en la vida ajena, publicando retratos, difundiendo correspondencia, mortificando a otros en sus costumbres o sentimientos, o perturbando de cualquier modo su intimidad, y el hecho no fuere un delito penal, será obligado a cesar en tales actividades, si antes no hubieren cesado, y a pagar una indemnización que fijará equitativamente el juez, de acuerdo con las circunstancias; además, podrá éste, a pedido del agraviado, ordenar la publicación de la sentencia en un diario o periódico del lugar, si esta medida fuese procedente para una adecuada reparación.

**Artículo 1072.**

El acto ilícito ejecutado a sabiendas y con intención de dañar la persona o los derechos de otro, se llama en este Código "delito".

**Capítulo I De los delitos****Artículo 1073.**

El delito puede ser un hecho negativo o de omisión, o un hecho positivo.

**Artículo 1074.**

Toda persona que por cualquier omisión hubiese ocasionado un perjuicio a otro, será responsable solamente cuando una disposición de la ley le impusiere la obligación de cumplir el hecho omitido.

**Artículo 1075.**

Todo derecho puede ser la materia de un delito, bien sea un derecho sobre un objeto exterior, o bien se confunda con la existencia de la persona.

**Artículo 1076.**

Para que el acto se repute delito, es necesario que sea el resultado de una libre determinación de parte del autor. El demente y el menor de diez años no son responsables de los perjuicios que causaren.

**Artículo 1077.**

Todo delito hace nacer la obligación de reparar el perjuicio que por él resultare a otra persona.

**Artículo 1078.**

La obligación de resarcir el daño causado por los actos ilícitos comprende, además de la indemnización de pérdidas e intereses, la reparación del agravio moral ocasionado a la víctima. La acción por indemnización del daño moral sólo competirá al damnificado directo; si del hecho hubiere resultado la muerte de la víctima, únicamente tendrán acción los herederos forzosos.

**Artículo 1079.**

La obligación de reparar el daño causado por un delito existe, no sólo respecto de aquel a quien el delito ha damnificado directamente, sino respecto de toda persona, que por él hubiese sufrido, aunque sea de una manera indirecta.

**Artículo 1080.**

El marido y los padres pueden reclamar pérdidas e intereses por las injurias hechas a la mujer y a los hijos.

**Artículo 1081.**

La obligación de reparar el daño causado por un delito pesa solidariamente sobre todos los que han participado en él como autores, consejeros o cómplices, aunque se trate de un hecho que no sea penado por el derecho criminal.

**Artículo 1082.**

Indemnizando uno de ellos todo el daño, no tendrá derecho para demandar a los otros, las partes que les correspondieren.

**Artículo 1083.**

El resarcimiento de daños consistirá en la reposición de las cosas a su estado anterior, excepto si fuera imposible, en cuyo caso la indemnización se fijará

en dinero. También podrá el damnificado optar por la indemnización en dinero.

## **Capítulo II De los delitos contra las personas**

### **Artículo 1084.**

Si el delito fuere de homicidio, el delincuente tiene la obligación de pagar todos los gastos hechos en la asistencia del muerto y en su funeral; además lo que fuere necesario para la subsistencia de la viuda e hijos del muerto, quedando a la prudencia de los jueces, fijar el monto de la indemnización y el modo de satisfacerla.

### **Artículo 1085.**

El derecho de exigir la indemnización de la primera parte del artículo anterior, compete a cualquiera que hubiere hecho los gastos de que allí se trata. La indemnización de la segunda parte del artículo, sólo podrá ser exigida por el cónyuge sobreviviente, y por los "> herederos necesarios del muerto, si no fueren culpados del delito como autores o cómplices, o si no lo impidieron pudiendo hacerlo.

### **Artículo 1086.**

Si el delito fuere por heridas u ofensas físicas, la indemnización consistirá en el pago de todos los gastos de la curación y convalecencia del ofendido, y de todas las ganancias que éste dejó de hacer hasta el día de su completo restablecimiento.

### **Artículo 1087.**

Si el delito fuere contra la libertad individual, la indemnización consistirá solamente en una cantidad correspondiente a la totalidad de las ganancias que cesaron para el paciente, hasta el día en que fue plenamente restituido a su libertad.

### **Artículo 1088.**

Si el delito fuere de estupro o de raptó, la indemnización consistirá en el pago de una suma de dinero a la ofendida, si no hubiese contraído matrimonio con

el delincuente. Esta disposición es extensiva cuando el delito fuere de cópula carnal por medio de violencias o amenazas a cualquier mujer honesta, o de seducción de mujer honesta, menor de dieciocho años.

**Artículo 1089.**

Si el delito fuere de calumnia o de injuria de cualquier especie, el ofendido sólo tendrá derecho a exigir una indemnización pecuniaria, si probase que por la calumnia o injuria le resultó algún daño efectivo o cesación de ganancia apreciable en dinero, siempre que el delincuente no probare la verdad de la imputación.

**Artículo 1090.**

Si el delito fuere de acusación calumniosa, el delincuente, además de la indemnización del artículo anterior, pagará al ofendido todo lo que hubiese gastado en su defensa, y todas las ganancias que dejó de tener por motivo de la acusación calumniosa, sin perjuicio de las multas o penas que el derecho criminal estableciere, tanto sobre el delito de este artículo como sobre los demás de este capítulo.

**Capítulo III De los delitos contra la propiedad**

**Artículo 1091.**

Si el delito fuere de hurto, la cosa hurtada será restituida al propietario con todos sus accesorios, y con indemnización de los deterioros que tuviere, aunque sean causados por caso fortuito o fuerza mayor.

**Artículo 1092.**

Si no fuere posible la restitución de la cosa hurtada, se aplicarán las disposiciones de este capítulo sobre la indemnización del daño por destrucción total de la cosa ajena.

**Artículo 1093.**

Si el delito fuere de usurpación de dinero, el delincuente pagará los intereses de plaza desde el día del delito.

**Artículo 1094.**

Si el delito fuere de daño por destrucción de la cosa ajena, la indemnización consistirá en el pago de la cosa destruida; si la destrucción de la cosa fuere parcial, la indemnización consistirá en el pago de la diferencia de su valor actual y el valor primitivo.

**Artículo 1095.**

El derecho de exigir la indemnización del daño causado por delitos contra la propiedad, corresponde al dueño de la cosa, al que tuviese el derecho de posesión de ella o la simple posesión como el locatario, comodatario o depositario; y al acreedor hipotecario, aun contra el dueño mismo de la cosa hipotecada, si éste hubiese sido autor del daño.

**Capítulo IV Del ejercicio de las acciones para la indemnización de los daños causados por los delitos****Artículo 1096.**

La indemnización del daño causado por delito, sólo puede ser demandada por acción civil independiente de la acción criminal.

**Artículo 1097.**

La acción civil no se juzgará renunciada por no haber los ofendidos durante su vida intentado la acción criminal o por haber desistido de ella, ni se entenderá que renunciaron a la acción criminal por haber intentado la acción civil o por haber desistido de ella. Pero si renunciaron a la acción civil o hicieron convenios sobre el pago del daño, se tendrá por renunciada la acción criminal.

**Artículo 1098.**

La acción por las pérdidas e intereses que nace de un delito, puede deducirse contra los sucesores universales de los autores y cómplices, observándose, sin embargo, lo que las leyes disponen sobre la aceptación de las herencias con beneficio de inventario.

**Artículo 1099.**

Si se tratare de delitos que no hubiesen causado sino agravio moral, como las injurias o la difamación, la acción civil no pasa a los herederos y sucesores universales, sino cuando hubiese sido entablada por el difunto.

**Artículo 1100.**

La acción por pérdidas e intereses que nace de un delito, aunque sea de los penados por el derecho criminal, se extingue por la renuncia de las personas interesadas; pero la renuncia de la persona directamente damnificada, no embaraza el ejercicio de la acción que puede pertenecer al esposo o a sus padres.

**Artículo 1101.**

Si la acción criminal hubiere precedido a la acción civil, o fuere intentada pendiente ésta, no habrá condenación en el juicio civil antes de la condenación del acusado en el juicio criminal, con excepción de los casos siguientes: 1 - Si hubiere fallecido el acusado antes de ser juzgada la acción criminal, en cuyo caso la acción civil puede ser intentada o continuada contra los respectivos herederos; 2 - En caso de ausencia del acusado, en que la acción criminal no puede ser intentada o continuada.

**Artículo 1102.**

Después de la condenación del acusado en el juicio criminal, no se podrá contestar en el juicio civil la existencia del hecho principal que constituya el delito, ni impugnar la culpa del condenado.



### **Artículo 1103.**

Después de la absolución del acusado, no se podrá tampoco alegar en el juicio civil la existencia del hecho principal sobre el cual hubiese recaído la absolución.

### **Artículo 1104.**

Si la acción criminal dependiese de cuestiones prejudiciales cuya decisión compete exclusivamente al juicio civil, no habrá condenación en el juicio criminal, antes que la sentencia civil hubiere pasado en cosa juzgada. Las cuestiones prejudiciales serán únicamente las siguientes: 1 - Las que versaren sobre la validez o nulidad de los matrimonios; 2 - Las que versaren sobre la calificación de las quiebras de los comerciantes.

### **Artículo 1105.**

Con excepción de los dos casos anteriores, o de otros que sean exceptuados expresamente, la sentencia del juicio civil sobre el hecho no influirá en el juicio criminal, ni impedirá ninguna acción criminal posterior, intentada sobre el mismo hecho, o sobre otro que con él tenga relación.

### **Artículo 1106.**

Cualquiera que sea la sentencia posterior sobre la acción criminal, la sentencia anterior dada en el juicio civil pasada en cosa juzgada, conservará todos sus efectos.

**Libro Segundo De los Derechos Personales en las relaciones civiles**  
**Sección Segunda De los hechos y actos jurídicos que producen la adquisición, modificación, transferencia o extinción de los derechos y obligaciones.**

**Título IX De las obligaciones que nacen de los hechos ilícitos que no son delitos**

**Artículo 1107.**

Los hechos o las omisiones en el cumplimiento de las obligaciones convencionales, no están comprendidos en los artículos de este título, si no degeneran en delitos del derecho criminal.

**Artículo 1109.**

Todo el que ejecuta un hecho, que por su culpa o negligencia ocasiona un daño a otro, está obligado a la reparación del perjuicio. Esta obligación es regida por las mismas disposiciones relativas a los delitos del derecho civil. (Párrafo agregado por Ley 17.711) Cuando por efecto de la solidaridad derivada del hecho uno de los coautores hubiere indemnizado una parte mayor que la que le corresponde, podrá ejercer la acción de reintegro.

**Artículo 1110.**

Puede pedir esta reparación, no sólo el que es dueño o poseedor de la cosa que ha sufrido el daño o sus herederos, sino también el usufructuario, o el usuario, si el daño irrogase perjuicio a su derecho. Puede también pedirlo el que tiene la cosa con la obligación de responder de ella, pero sólo en ausencia del dueño.

**Artículo 1111.**

El hecho que no cause daño a la persona que lo sufre, sino por una falta imputable a ella, no impone responsabilidad alguna.

**Artículo 1112.**

Los hechos y las omisiones de los funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones, por no cumplir sino de una manera irregular las obligaciones legales que les están impuestas, son comprendidos en las disposiciones de este título.

**Artículo 1113.**

La obligación del que ha causado un daño se extiende a los daños que causaren los que están bajo su dependencia, o por las cosas de que se sirve, o que tiene a su cuidado. (Párrafo agregado por Ley 17.711) En los supuestos

de daños causados con las cosas, el dueño o guardián, para eximirse de responsabilidad, deberá demostrar que de su parte no hubo culpa; pero si el daño hubiere sido causado por el riesgo o vicio de la cosa, sólo se eximirá total o parcialmente de responsabilidad acreditando la culpa de la víctima o de un tercero por quien no debe responder. Si la cosa hubiese sido usada contra la voluntad expresa o presunta del dueño o guardián, no será responsable.

**Artículo 1114.**

El padre y la madre son solidariamente responsables de los daño causados por sus hijos menores que habiten con ellos, sin perjuicio de la responsabilidad de los hijos si fueran mayores de diez años. En caso de que los padres no convivan, será responsable el que ejerza la tenencia del menor, salvo que al producirse el evento dañoso el hijo estuviere al cuidado del otro progenitor.

**Artículo 1115.**

La responsabilidad de los padres cesa cuando el hijo ha sido colocado en un establecimiento de cualquier clase, y se encuentra de una manera permanente bajo la vigilancia y autoridad de otra persona.

**Artículo 1116.**

Los padres no serán responsables de los daños causados por los hechos de sus hijos, si probaren que les ha sido imposible impedirlos. Esta imposibilidad no resultará de la mera circunstancia de haber sucedido el hecho fuera de su presencia, si apareciese que ellos no habían tenido una vigilancia activa sobre sus hijos.

**Artículo 1117.**

Lo establecido sobre los padres rige respecto de los tutores y curadores, por los hechos de las personas que están a su cargo. Rige igualmente respecto de los directores de colegios, maestros artesanos, por el daño causado por sus alumnos o aprendices, mayores de diez años, y serán exentos de toda responsabilidad si probaren que no pudieron impedir el daño con la autoridad que su calidad les confería, y con el cuidado que era de su deber poner.

**Artículo 1118.**

Los dueños de hoteles, casas públicas de hospedaje y de establecimientos públicos de todo género, son responsables del daño causado por sus agentes o empleados en los efectos de los que habiten en ellas, o cuando tales efectos desapareciesen, aunque prueben que les ha sido imposible impedir el daño.

**Artículo 1119.**

El artículo anterior es aplicable a los capitanes de buques y patrones de embarcaciones, respecto del daño causado por la gente de la tripulación en los efectos embarcados, cuando esos efectos se extravían: A los agentes de transportes terrestres, respecto del daño o extravío de los efectos que recibiesen para transportar. A los padres de familia, inquilinos de la casa, en todo o en parte de ella, en cuanto al daño causado a los que transiten, por cosas arrojadas a la calle, o en terreno ajeno, o en terreno propio sujeto a servidumbre de tránsito, o por cosas suspendidas o puestas de un modo peligroso que lleguen a caer; pero no cuando el terreno fuese propio y no se hallase sujeto a servidumbre el tránsito. Cuando dos o más son los que habitan la casa, y se ignora la habitación de donde procede, responderán todos del daño causado. Si se supiere cuál fue el que arrojó la cosa, él sólo será responsable.

**Artículo 1120.**

Las obligaciones de los posaderos respecto a los efectos introducidos en las posadas por transeúntes o viajeros, son regidas por las disposiciones relativas al depósito necesario.

**Artículo 1121.**

Cuando el hotel o casa pública de hospedaje perteneciere a dos o más dueños, o si el buque tuviese dos capitanes o patrones, o fuesen dos o más los padres de familia, o inquilinos de la casa, no serán solidariamente obligados a la indemnización del daño; sino que cada uno de ellos responderá en proporción a la parte que tuviere, a no ser que se probare que el hecho fue

ocasionado por culpa de uno de ellos exclusivamente, y en tal caso sólo el culpado responderá del daño.

**Artículo 1122.**

Las personas damnificadas por los dependientes o domésticos, pueden perseguir directamente ante los tribunales civiles a los que son civilmente responsables del daño, sin estar obligados a llevar a juicio a los autores del hecho.

**Artículo 1123.**

El que paga el daño causado por sus dependientes o domésticos, puede repetir lo que hubiese pagado, del dependiente o doméstico que lo causó por su culpa o negligencia.

**Capítulo I De los daños causados por animales**

**Artículo 1124.**

El propietario de un animal, doméstico o feroz, es responsable del daño que causare. La misma responsabilidad pesa sobre la persona a la cual se hubiere mandado el animal para servirse de él, salvo su recurso contra el propietario.

**Artículo 1125.**

Si el animal que hubiere causado el daño, fue excitado por un tercero, la responsabilidad es de éste, y no del dueño del animal.

**Artículo 1126.**

La responsabilidad del dueño del animal tiene lugar aunque el animal, en el momento que ha causado el daño, hubiere estado bajo la guarda de los dependientes de aquél. No se salva tampoco la responsabilidad del dueño, porque el daño que hubiese causado el animal no estuviese en los hábitos generales de su especie.

**Artículo 1127.**

Si el animal que causó el daño, se hubiese soltado o extraviado sin culpa de la persona encargada de guardarlo, cesa la responsabilidad del dueño.

**Artículo 1128.**

Cesa también la responsabilidad del dueño, en el caso en que el daño causado por el animal hubiese provenido de fuerza mayor o de una culpa imputable al que lo hubiese sufrido.

**Artículo 1129.**

El daño causado por un animal feroz, de que no se reporta utilidad para la guarda o servicio de un predio, será siempre imputable al que lo tenga, aunque no le hubiese sido posible evitar el daño, y aunque el animal se hubiese soltado sin culpa de los que lo guardaban.

**Artículo 1130.**

El daño causado por un animal a otro, será indemnizado por el dueño del animal ofensor si éste provocó al animal ofendido. Si el animal ofendido provocó al ofensor, el dueño de aquél no tendrá derecho a indemnización alguna.

**Artículo 1131.**

El propietario de un animal no puede sustraerse a la obligación de reparar el daño, ofreciendo abandonar la propiedad del animal.

**Capítulo II De los daños causados por cosas inanimadas****Artículo 1132.**

El propietario de una heredad contigua a un edificio que amenace ruina, no puede pedir al dueño de éste garantía alguna por el perjuicio eventual que podrá causarle su ruina. Tampoco puede exigirle que repare o haga demoler el edificio.

**Artículo 1135.**

Si la construcción arruinada estaba arrendada o dada en usufructo, el perjudicado sólo tendrá derecho contra el dueño de ella. Si perteneciese a varios condóminos indivisos, la indemnización debe hacerla cada uno de ellos, según la parte que tuviese en la propiedad

**Artículo 1136.**

La indemnización del daño puede ser demandada como accesoria de las denuncias de obras nuevas, acabadas o no acabadas.

# Declaración Universal de Derechos Humanos

Este apéndice corresponde al capítulo VIII.5.1:

## **Artículo 7**

Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

## **Artículo 8**

Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.



# **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**

Este apéndice corresponde al capítulo VIII.5.2:

## **Artículo 17**

1. Nadie será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y reputación.
2. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques.

# Convención Americana sobre Derechos Humanos

Este apéndice corresponde al capítulo VIII.5.3:

## **Artículo 25. Protección Judicial**

1. Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales.

2. Los Estados Partes se comprometen:

a) a garantizar que la autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso;

b) a desarrollar las posibilidades de recurso judicial, y

c) a garantizar el cumplimiento, por las autoridades competentes, de toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso.

## Entrenamiento de relajación muscular progresiva

El presente apéndice corresponde al Capítulo IX.5.5.1:

Se solicita a los practicantes del método que tensionen un grupo muscular tanto como puedan hasta tener la sensación de tensión real y aún dolor en los músculos. Luego permitirles que sus músculos se aflojen y de esa manera tomar conciencia de sentir intensamente la diferencia entre tensión y relajación.

El trabajo realizado por Jacobson (1928) en Chicago, Estados Unidos demuestra, que la relajación de los músculos estriados puede extenderse a los lisos y puede provocar relajación de músculos gastrointestinales y del sistema circulatorio.

Recomendaciones:

- Es necesario buscar un lugar tranquilo, sin interrupciones, con luz tenue.
- Busque una silla cómoda o bien puede utilizar un lugar plano como la cama o en el piso colocando una manta.
- Recuerde que debe inspirar cuando tensa y exhalar cuando relaja, de 3 a 4 segundos para tensar y de 15 a 20 segundos para relajar cada músculo.

Toma de conciencia:

La toma de conciencia es interpretar, percibir y actuar sobre la información de nuestro cuerpo. Consiste en dirigir la atención hacia las sensaciones fisiológicas para hacer que reflexionemos más profundamente sobre nosotros mismos.

## **La Respiración como método de relajación progresiva**

La respiración es importantísima para mantener la salud psicofísica, es una manifestación de la conducta esencial del estado psíquico y fisiológico de los seres humanos, porque marca el principio y el fin de la vida.

La respiración es una función vital que aporta nutrientes a todas las células del cuerpo, es más importante que beber o comer, pues el ser humano puede pasar cierto tiempo sin tomar líquidos y mucho más sin comer, pero no puede dejar de respirar más que unos segundos o minutos.

El respirar es una función mecánica e inconsciente y también es la única de carácter autonómica que puede colocarse fácilmente bajo control voluntario.

“La mecanicidad y habituación de la respiración puede llevar a pensar que este acto es demasiado simple en sí mismo y sin mayor importancia en cuanto a su poder modificador del estado de salud individual. Sin embargo, la potencialidad del acto respiratorio ha sido reconocida desde hace miles de años por los antiguos yoghis en sus técnicas de pranayama (prana= energía vital, yama= control) y en los chinos, en sus prácticas de qigong. El arte de la respiración se conceptualizó así, como una práctica poderosa para controlar la energía vital y producir estados psíquicos especiales.”

El ser humano tiende a tener una respiración superficial localizada en el área superior de los pulmones. Cuando está en reposo se calcula que inhalamos y exhalamos menos de medio litro de aire en cada respiración, cuando la capacidad pulmonar es de casi cinco litros. Esta deficiencia provoca una “autointoxicación” que origina problemas en la circulación, cansancio y falta de concentración.

Al mejorar nuestra respiración, en primer lugar logramos un aumento en la capacidad pulmonar al expulsar mayor cantidad de aire residual con lo que proporcionamos a nuestro organismo una mayor vitalidad. En segundo lugar, como el ser humano es una unidad psicofísica, no debe extrañarnos que los hechos fisiológicos produzcan efectos psíquicos.

Al respirar podemos distinguir tres áreas, que corresponden a tres tipos de respiración:

- Respiración alta o clavicular: se percibe en la parte alta del pulmón si realizamos una expansión clavicular con un giro de hombros hacia atrás. Es una respiración insuficiente que refleja alteración emocional.
- Respiración media o intercostal: se percibe en la espalda en la zona de omóplatos y vértebras dorsales, lateralmente en los espacios intercostales y en el pecho en la zona del tórax. Es superior a la anterior, pero no llega a ser suficiente para un correcto intercambio gaseoso. A nivel psicológico actúa sobre la afectividad y sobre los estados depresivos.
- Respiración abdominal, baja o diafragmática: se produce en la parte baja de los pulmones con una mayor absorción de oxígeno y menor esfuerzo fisiológico. Se la llama diafragmática porque en ella se observa en forma muy marcada el movimiento del diafragma que desciende en la inhalación empujando las vísceras hacia abajo y subiendo en la exhalación. Es la

que mejor realiza el vaciado de los pulmones, expulsando aire residual. Ésta es la respiración natural con la que llegamos al mundo, ya que los bebés respiran de esta manera. Es sumamente beneficiosa para todos los órganos de la cavidad abdominal ya que los estimula con un suave masaje y genera al mismo tiempo sentimientos de bienestar y serenidad.

La respiración está unida a nuestros estados emocionales porque cuando estamos relajados la percibimos calma y acompasada, pero cuando nos enojamos o estamos nerviosos se vuelve rápida y agitada. De manera similar a medida que calmamos nuestra respiración, los músculos se relajan y observamos cómo se aquieta nuestra mente.

## **La Meditación como técnica de relajación progresiva**

“La meditación es una estrategia cognitiva de regulación intencional de la atención momento a momento. Todas las formas meditativas comparten la idea de centralidad en sí mismo, relajación física y mental, es decir, un estado de pasividad generalizado, el cual debe mantenerse aún en pleno movimiento...”

Los efectos fisiológicos de la meditación concentrativa: el metabolismo reduce su velocidad; disminuye el consumo de oxígeno, la producción de dióxido de carbono, la frecuencia respiratoria, la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea, así como la cantidad de ácido láctico, que es una sustancia producida por los músculos esqueléticos, asociada a la tensión y la ansiedad. Las ondas alfa y theta aumentan. Actúa favorablemente sobre las siguientes alteraciones: hipertensión arterial, enfermedades del corazón, apoplejías; estados de ansiedad, pensamientos obsesivos, hostilidad. Mejora

la atención y la concentración. Para obtener efectos evidentes es necesario practicarla diariamente.”<sup>106</sup>

Ejemplificación práctica sobre técnicas de relajación muscular progresiva:

Antes de comenzar el ejercicio tome conciencia de su propio cuerpo, prepárelo, piense que durante casi todo el día vivimos hacia objetivos externos, ocupados en innumerables trabajos y problemas. Por eso para comenzar con la relajación debemos primero conectarnos con nosotros mismos, ir hacia adentro estableciendo un contacto mental con el cuerpo para comenzar a reconocerlo.

Para realizar la toma de conciencia, debemos sentarnos en el piso o en una silla, con la espalda lo más recta posible pero sin tensiones. También puede hacerla acostado con la espalda contra el piso, pero sin relajarse ya que la finalidad es diferente. Luego cierre los ojos y perciba el peso del cuerpo en el piso, percibir todos los puntos de contacto entre el cuerpo y el piso. Llevar la atención ahora a todas las sensaciones a nivel de la piel. Conectarse con toda la piel del cuerpo y tomar conciencia de las sensaciones que envía, conectarse con todo el interior del cuerpo y percibir las sensaciones internas. Prestar atención al suave latir del corazón, escucharlo. Conectarse luego con la respiración pero sin influir sobre ella, percibir el fluir del aire que entra y sale de las fosas nasales, sentir cómo al ritmo de la respiración se calman las tensiones, y se tranquiliza la mente.

Contraigo los dos brazos y manos fuertemente, siento la tensión de mis brazos y de mis manos. Observo cómo están mi brazo derecho, mi brazo izquierdo, mis manos...Relajo...Siento ahora lo que sucede en los

---

<sup>106</sup> Oblitas L. 2004. Psicología de la salud y calidad de vida. México. Thompson. pág. 322 y 323.

músculos de mis brazos y de mis manos...Observo la diferencia entre la tensión que sentía antes y el aflojamiento de ahora...relajo un poco más...Exhalo el aire y puedo aflojar aún más los brazos y las manos.

Tenso las dos piernas y los dos pies. Toda la atención se concentra ahora en estas partes de mi cuerpo. Los músculos se ponen duros, totalmente contraídos...Relajo...Aflojo bien...Relajo más y más profundamente. Comparo el relajamiento de ahora con la tensión que sentía antes...Exhalo el aire relajando totalmente las piernas y los pies.

Apoyo los pies acercándolos a los glúteos, presiono hacia abajo la pelvis y luego la levanto, tensando toda la zona sacro-lumbar y glútea. Siento la contracción de esta parte del cuerpo; observo cómo están ahora estos músculos. Relajo...Siento la diferencia...Aflojo un poco más...Profundizo la sensación de relajamiento...Exhalo, sintiendo que libero todas las tensiones contendidas...

Respiro con la parte media y alta de los pulmones, tomo conciencia de la respiración, inspiro, retengo el aire sintiendo la tensión en el pecho; exhalo, relajando...Respiro normalmente y luego respiro otra vez reteniendo, sintiendo el ciclo tensión-relajamiento. Aflojo el pecho, observo cómo se relaja cada vez más y más con cada exhalación...Siento mi pecho liviano y relajado...

Ahora respiro con la parte baja de los pulmones, con el abdomen. Lo lleno de aire al inspirar, lo contraigo al finalizar la exhalación, hundiéndolo...Relajo al inspirar naturalmente, exhalo mientras continúo aflojándolo; al final de la exhalación, vuelvo a contraer. Observo el contraste cuando tenso y cuando relajo. Quedo respirando naturalmente, con el



abdomen completamente distendido, flojo...Respiro aflojando más y más todo el abdomen...La respiración queda completamente tranquila...

Contraigo la espalda y la parte posterior del cuello, siento la dureza de los músculos, totalmente contraídos...Relajo...Apoyo cómodamente la espalda y la cabeza, aflojando más y más...Comparo el relajamiento de ahora con la tensión que sentía antes. Al exhalar distiendo más y más...Observo cómo está la parte alta de la espalda, los músculos posteriores del cuello. Aflojo bien...Relajo profundamente.

Tenso la boca, la lengua, la garganta y la parte anterior del cuello. Observo el estado de los músculos de mis mandíbulas. Acomodo la cabeza y relajo...aflojo bien, siento cómo están ahora los músculos del cuello y la boca...Exhalo relajando profundamente...

Contraigo mejillas, nariz y ojos, siento la tensión y relajo...continúo relajando-mientras respiro lenta y profundamente; al exhalar profundizo el aflojamiento de los ojos.

Tenso la frente y el cuero cabelludo, observo cómo están estos músculos...Relajo... Siento el contraste de la tensión de antes y del aflojamiento de ahora. Exhalo y continúo aflojando más y más...

Disfruto de este estado de relajación...Todo mi cuerpo está distendido y flojo...Completamente relajado...

Para salir de este estado tomo conciencia de la totalidad de mi cuerpo...de mi respiración...poco a poco tomo conciencia del mundo que me rodea...me siento cada vez más despejado(a) y consciente. Me siento

recuperado(a), pleno de energía...Comienzo a moverme, a estirarme, respiro profundamente, abro los ojos..." <sup>107</sup>

La práctica diaria de la relajación aumenta la actividad de la conciencia somática. Por ello podemos regular el estado de nuestros músculos al realizar nuestras actividades cotidianas. Al tomar conciencia de nuestro yo, tenemos la posibilidad de liberar las tensiones que llevamos dentro.

## **Instrumentos Evaluativos y Diagnósticos de exposición a traumas**

El presente apéndice corresponde al Capítulo IX.9

- Escalas que evalúan la exposición a traumas: Estas escalas evalúan de acuerdo al criterio A1 del DSM-IV, si un individuo estuvo expuesto a un evento traumático, evaluado de manera específica o general dicho acontecimiento (Escalas Específicas y Generales).
- Instrumentos diagnósticos: Son entrevistas estructuradas sobre los trastornos postraumáticos, basadas en los parámetros expuestos en el DSM-IV. Su uso permite, también, detectar diagnósticos comórbidos.
- Escalas que evalúan la severidad de los síntomas del TEPT: Se trata de cuestionarios que, a partir de los criterios B, C y D del DSM-IV, permiten conocer la intensidad de un síntoma específico del TEPT. En esta categoría existen entrevistas de carácter estructurado, cuyo objetivo es establecer un correcto diagnóstico del trastorno.

---

<sup>107</sup> Op. Cit. Cía. A. Trastornos por ansiedad .pág. 320.-

- Instrumentos psicométricos: En este tipo de instrumentos, sólo el MMPI (Minnesota Multiphasic Personality Inventory) posee dos subescalas específicas para el TEPT; aunque los pacientes muestran anormalidades en el Rorschach y el WAIS (Wechsler Adult Intelligence Scale), (Friedman, 2000).

Se recomienda para el uso de estos instrumentos iniciar el tratamiento con una escala de exposición general. En caso de que el paciente manifieste haber sufrido un evento del tipo A1, el terapeuta puede comenzar indagando sobre la exposición específica a un trauma, o emplear una escala diagnóstica, a fin de confirmar la presencia de un TEPT.

## **Instrumentos para diagnosticar y evaluar el Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT) en adultos**

Los instrumentos que a continuación se enunciarán y describirán brevemente, muestra una amplia gama de posibilidades de aplicación asistencial mediante el tratamiento victimológico, considerando el trauma y el estado que presenta la víctima.

### **Instrumentos para evaluar la exposición a traumas**

- TSS (Traumatic Stress Schedule) – General (Norris, 1990), Escala de Estrés Traumático: Este instrumento se organiza bajo la forma de un cuestionario breve, confiable ( las evaluaciones realizadas en instancias temporales distintas presentan, en un mismo sujeto,

resultado similares), rápido y fácil de administrar (puede ser administrado por personal judicial). Indaga sobre 9 formas de acontecimientos traumáticos: robos, asalto físico, violaciones, heridas personales, destrucción o pérdida de la propiedad, evacuación, accidentes automovilísticos graves, duelos subsecuentes, otras experiencias estresantes. Posteriormente, cada respuesta afirmativa del entrevistado puede ser evaluado con 12 preguntas sobre el grado de amenaza sufrida, si se sintió humillado o si sufrió de intrusiones, pesadillas o síntomas evitativos.

- PSEI (Potential Stressor Experiences Inventory) – General, (Falsetti y col., 1994; Kilpatrick y col., 1991) Inventario de Experiencias potencialmente traumáticas: Escala auto-administrativa que avalúa la exposición ante una gran variedad de experiencias traumáticas generales. Permite conocer la información de diferentes aspectos del trauma; dividiendo a los agentes estresantes, según su magnitud en altos o bajos. Esto facilita la evaluación de los criterios A1 y A2 del DSM-IV. Indaga sobre ataques sexuales o físicos, combate, desastres naturales, robos, graves problemas financieros, muerte inesperada u homicidio de seres queridos.
- TEQ (Traumatic Events Questionnaire) – General, (Vrana y col., 1994), Cuestionario de eventos traumáticos: Instrumento auto-administrado cuya especificidad es mayor que las escalas anteriores. Evalúa 11 eventos traumáticos. Permite que el paciente revea las instancias en las cuales peligró su vida. Posee una excelente confiabilidad test-retest (este concepto refiere al grado en el cual la evaluación del individuo resulta invariable en cada oportunidad que es administrada).
- ELS (Evaluation of Lifetime Stressors) – General, Evaluación de agentes estresantes en la vida del sujeto: Indaga sobre la exposición a eventos traumáticos y evalúa las experiencias traumáticos en general. Consta de dos etapas claramente diferenciadas, por un lado, se emplea un cuestionario autoadministrable y, por otro, una entrevista estructurada dirigida por el terapeuta. Cabe señalar además que esta técnica, por la forma en que se han diseñado las preguntas, permite al

paciente relatar su experiencia sin una actitud evitativa. (Krinsley y col., 1995)

### **Escalas para adultos que evalúan traumas específicos (problemáticas acontecidas durante la infancia)**

- CTAS (Child Abuse and Trauma Scale) – Trauma durante la niñez. (Sanders y col., 1995): Este instrumento auto-administrativo provee al paciente adulto de un indicador cuantitativo, a fin de que pueda evaluar la severidad de los traumas experimentados durante la infancia y adolescencia.
- CTQ (Childhood Trauma Questionnaire) – Trauma durante la niñez, (Bernstein y col., 1994). Cuestionario acerca de traumas durante la infancia: Es una escala auto-administrable que evalúa la presencia potencial durante la edad infantil del adulto, de los siguientes eventos estresantes: abuso físico y emocional, abuso sexual, negligencia, descuido físico y emocional. Esta técnica se caracteriza por su gran confiabilidad test-retest y consistencia interna (este último concepto refiere al grado en que distintas partes de un mismo test evalúan y miden las mismas variables).
- RATE (Retrospective Assessment of Traumatic Experiences) – Trauma durante la niñez. (Gallagher y col., 1992) Evaluación retrospectiva de experiencias traumáticas: Este instrumento detecta, en el adulto, la presencia de ciertos acontecimientos estresantes asociados con la infancia. Evalúa la frecuencia, intensidad y duración de la separación de los padres, o la pérdida de los mismos, el abuso familiar o extra-familiar y la negligencia general.
- FEI (Familial Experiences Inventory) Trauma durante la niñez.(Ogata y col., 1990) Inventario de experiencias familiares: Este cuestionario, administrado por el terapeuta, evalúa, en pacientes adultos, la frecuencia, duración, severidad e impacto de experiencias traumáticas

como el abuso sexual, abuso físico y negligencia sufrida durante la infancia.

- ETI (Early Trauma Inventory) – Trauma durante la niñez, (Bremner y col., 1995), Inventario de traumas tempranos: Entrevistas clínicas que evalúa el abuso emocional, físico y sexual, y otros tipos de traumas no abusivos, padecidos por la persona adulta durante su infancia. Indaga sobre el perpetrador, la edad de la víctima, la frecuencia, y la respuesta al hecho estresante.

### **Escalas para adultos que evalúan la violencia doméstica**

- CTS (Conflict Tactics Scale) – Violencia Doméstica, (Straus, 1979) Escala de conflictos: Escala autoadministrada para adultos que evalúa la violencia doméstica padecida durante la infancia. Se focaliza el abuso de los padres con relación a la violencia y la agresión verbal.
- ABI (Abusive Behavior Inventory) – Violencia Doméstica, (Shepard y Campbell, 1992), Inventario de conductas abusivas: Este instrumento de auto-administración que complementa a la escala de conflictos en evaluar: maltrato con heridas físicas, abuso psicológico y terrorismo sin violencia física, en un contexto doméstico. Tiene validez (refiere al grado en que el instrumento mide lo que postula) y confiabilidad.
- SES (Sexual Experiences Survey ) – Violencia Doméstica, (Gydyez, 1985), Escala de experiencias sexuales: Instrumento auto administrativo diseñado para identificar víctimas de violación y perpetración. Posee confiabilidad y validez.
- WSHQ (Wyatt Sex History Questionnaire) – Violencia Doméstica, (Wyatt col., 1992), Cuestionario Wyatt de historia sexual: Refiere a una entrevista estructurada cuya administración está a cargo de un profesional. Evalúa experiencias sexuales coercitivas y las compara con aquellas elegidas, de modo voluntario, por el sujeto.

## Instrumentos diagnósticos

- SCID (Structured Clinical Interview for DSM-IV) - Entrevista Clínica, (First y col., 1996) Entrevista clínica para el DSM-IV: módulo TEPT (SCID): De esta entrevista se identifican las siguientes funciones. a) provee una evaluación diagnóstica con un módulo especial para cada trastorno del Eje I, permitiendo el reconocimiento de comorbilidades; b) determina la naturaleza de la experiencia traumática, pero sin medir la severidad de la misma o los síntomas que provoca. Esto último se debe a la estructura de la entrevista, basada en preguntas del tipo: si/no, y finalmente, c) da información concerniente a la existencia de diagnósticos actuales y pasados.
- CAPS (Clinical Administered PTSD Scale) – Escala para TEPT. (Blake col., 1990, 1995) Escala para el TEPT, administrada por terapeutas: Este instrumento debe ser administrado por un terapeuta con experiencia. Fue designado para evaluar las limitaciones de otras entrevistas estructuradas para el TEPT. Tiene criterios específicos tanto para la intensidad como para la frecuencia de síntomas. En este sentido, un individuo que tiene intensos síntomas ocasionales puede reunir los criterios diagnósticos, así como una persona con síntomas más frecuentes, pero menos intensos.
- Entrevista del TEPT.(Watson y col., 1991): Entrevista que evalúa la severidad de los síntomas. Es de fácil administración, por lo cual no requiere, a diferencia del CAPS de un terapeuta especializado.
- La escala autoevaluativa de Davidson para el TEPT. (Davidson y col., 1997): Es una escala auto-administrable de 17 ítems, basada en los criterios sintomáticos definidos por el DSM-IV. Evalúa la intensidad y la severidad de los síntomas postraumáticos desarrollados durante la semana previa a la entrevista. Tiene subescalas que avalúan síntomas de reexperimentación, hiperactivación autonómica y evitación. Estas escalas son más confiables que el SCID para diagnosticar el TEPT.

- DIS-IV (Diagnostic Interview Schedule IV).(Robins y col. 1995)  
Entrevista Diangóstica (DIS-IV) Entrevista diseñada para que la administren entrevistadores especializados en el tema, carentes de entrenamiento clínico.

## **Instrumentos para diagnosticar la severidad de los síntomas**

- PTSD Checklist (listado del TEPT)
- Escala de síntomas del TEPT.
- Escala PK del MMPI-2.
- SCL-TEPT.
- Escala de impacto de los eventos traumáticos – revisada (IES-R)
- Escala de Mississippi para TEPT relacionada al combate.
- Escala civil de Mississippi.
- Instrumento Penn.
- Listado de síntomas del trauma – 40 (TSC - 40)
- TSI – Inventario de síntomas del trauma.



# **ENTREVISTAS A PROFESIONALES DE LA DIRECCION ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DE DELITOS Y DE VIOLENCIA FAMILIAR**

**ENTREVISTA PERSONAL CON COMBINACION DE TIPO ESTRUCTURADA Y NO ESTRUCTURADA**

## **CUESTIONARIO**

**Estamos trabajando para un Estudio de Caso que sirva para elaborar una tesis de posgrado en la provincia de Mendoza acerca de la “Dirección de Asistencia a las Víctimas del Delito y de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba”**

**Quisiéramos pedir su ayuda para que conteste a unas preguntas que no llevaran mucho tiempo y las respuestas serán incluidas en la tesis profesional pero nunca se comunicaran datos individuales.**

**Las personas que son seleccionadas para el estudio no se eligieron por su nombre sino al azar.**

**Le pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.**

**Lee por favor las instrucciones cuidadosamente, ya que existen preguntas en las que solo pueden responder a una opción; otras son de varias opciones y también se incluyen preguntas abiertas.**

**Muchas gracias por su colaboración**

## ENTREVISTA N° 01

### **¿Qué cargo posee en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar?**

*Mis funciones específica es técnica administrativa, dirijo un equipo que recepciona las demandas, registra, ordena, responde y archiva las fichas de las víctimas de violencia familiar que ingresan al programa y demás documentos ingresados al programa como por ejemplo oficios y notas en general, aparte soy una de las empleadas administrativas con mayor antigüedad y por tal me encuentro a cargo de esta área.*

*Realizo todas las tareas administrativas del Programa entre ellas recepciono y elevo oficios judiciales, etcétera.*

### **¿Qué objetivos persigue el Programa de Erradicación de Violencia Familiar?**

*Los objetivos que se tienen son asistenciales, capacitación en la asistencia, prevención, la descentralización y la atención en el tratamiento.*

*Estos equipos técnicos tienen las distintas áreas, para abordar la problemática a través de la interdisciplina.*

**¿Cómo se encuentra conformado el esquema organizativo del programa?**

*Básicamente el programa se encuentra conformado por una dirección a cargo en la actualidad por la Dra. Graciela Brizuela, cuatro coordinadores que se distribuyen en dos programas, (Erradicación de Violencia Familiar y Asistencia a las Víctimas de Delitos) y una coordinadora general Dra. Valeria Ancarez que se encarga de la supervisión de la dirección y del funcionamiento de los programas.*

*Como Coordinadores del programa de Erradicación de la Violencia Familiar se encuentra el Lic. Pusmaul, Dra. Sánchez Mera, Licenciada Miguel y la Dra. Quiroga.*

*El Ministro de Justicia es el Dr. Héctor René David.*

*Existe el Equipos Técnicos conformado por el Área TRABAJO SOCIAL que es un equipo conformado por 3 ó 4 trabajadores sociales por turno, generalmente en el horario de mañana la demanda es superior al de la tarde y por tal cuando hay menos demanda el número de este tipo de profesionales disminuye, en total hay ocho trabajadores sociales.*

*El área JURIDICA O LEGAL, parte legal, se encuentra conformado por un abogado con conocimientos en temas relacionados a Minoridad y Familia, este sería el perfil adecuado, en el caso de surgir algún hecho con delitos penales es conveniente otro abogado.*

*El área PSICOLOGIA, se encuentra conformada por trece licenciados en psicología que se encargan de realizar el tratamiento conforme la evaluación y diagnóstico que observan.*

*El área de la Unidad de Constatación posee cuatro psicólogos y un trabajador social y se movilizan en un vehículo con chofer también dependiente del Programa, su misión es constatar la presencia de violencia familiar, previamente denunciada ya sea en tribunales, en el servicio telefónico o en el programa.*

*El área Servicio Telefónico, posee doce telefonistas con amplios conocimientos en materia de violencia familiar, su trabajo es recepcionar llamadas de este tipo, contener e informar a la víctima sus derechos y sus obligaciones con la ley, despeja dudas y sobre todo recalamos que contiene a la víctima*

**¿Cuál es el sistema de ingreso del personal al programa?**

*El personal profesional y administrativo se encuentran designados por la Dirección y solo los cargos de director y coordinadores son cargos políticos.*

*La parte directiva es la que resuelve, no es por concurso.*

**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*Nosotros buscamos la efectividad del tratamiento a través de diferentes aspectos de atención, entre ellos el respeto a la víctima, la escucha activa, la comprensión, el acompañamiento, la empatía, la tolerancia, la sencillez, la humildad, el optimismo, la lealtad.*

*Claro que cada aspecto se va desarrollando de apoco a medida que vamos conociendo a la víctima y a través de la interacción.*

**¿Qué función cumple el área administrativa?**

*La parte administrativa es personal que esta capacitado para esta tarea, cuando llega la víctima es el primer contacto, el trato debe ser especial, aquí surge el rechazo o el acercamiento de la víctima al programa.*

**¿Quién hace la entrevista inicial?**

*La entrevista inicial se encuentra a cargo del trabajador social, hay una ficha en donde está todo el desarrollo de preguntas.*

*Otras de las cuestiones conceptuales el tratamiento siempre los va a colocar en un campo dinámico, la víctima tiene un universo particular y por tal una vida muy específica y lo que hay que lograr que culmine el programa.*

## **¿Cómo es el sistema de capacitación del personal del Programa?**

*En la medida que se le da una importancia real de asistencia, sucede que el equipo interdisciplinario internamente también se va complejizando externamente con otras instituciones, formando una red interinstitucional.*

*Si yo voy... por ejemplo... viene una persona del interior de la provincia, doy nuevas opciones al campo específico y quizás hay personas que estén interesadas en formar un nuevo centro, de esta forma se va formando una trama para expandir la prevención y solución de la problemática, no existe una frontera ancha de lo asistencial y preventivo.*

*A la vez en temas de capacitación y sensibilización, los profesionales se actualizan a través de cursos, y aquí surge algo particular porque son los mismos profesionales quienes brindan luego una educación victimológica que transmiten en lugares que lo han solicitado. Generalmente los cursos que otorgan consisten en 10 módulos a áreas alejadas de los centros, puede ser en escuelas, municipios, etcétera.*

*En general las instituciones que se brinda esta capacitación son Poder Judicial, Seguridad, Salud, Educación. Es una recomposición de trabajo interinstitucional y quien realiza la gestión es el Ministerio de Justicia*

*En la víctima corren escenas de miedo, lo que se intenta es tratar de reconstruir el lazo dañado.*

*La capacitación se brinda a docentes por ser un tema muy importante de expansión, solo hay que darle lo necesario para no recargarlo y*

*que sepa que existe un organismo de ayuda para poner en evidencia el caso íntimamente.*

**¿Cuáles son los factores de riesgo que observa con mayor frecuencia en las víctimas que acuden al programa a solicitar asistencia?**

*Hay muchos, pero los más frecuentes son: violencia, problemas económicos, falta de respeto, infidelidades, celos excesivos, intolerancia y falta de paciencia, falta de reconocimiento, rencores y venganzas, etcétera.*

*La violencia como factor de riesgo es la más frecuente y se encuentra en todas las formas, existe la violencia física, la psicológica, la económica, la sexual, etcétera; claro que esta violencia no llega por sí a un hogar sino que es una consecuencia de hechos y de permitir ciertas intromisiones en la persona, como la falta de respeto, golpes e insultos leves, falta de reconocimiento, etcétera, que van generando rencores y también venganzas, en el mismo orden los celos excesivos a la larga terminan en un acto violento.*

*Todas estas acciones por mínimas que sean van entretejiendo en un trauma futuro que una vez instaurado es muy difícil escapar.*

**¿Existe algún tipo de ayuda económica a víctimas de violencia familiar?**

*Si, es a través del Programa Nueva Vida, este depende directamente del Programa de Erradicación de Violencia Familiar y recientemente fue incluido en la ley 9283, no obstante esta ayuda económica se encuentra presente desde el periodo 2002-2003, con el programa de*

*Coordinación General. de DDHH, Lucha contra la Discriminación, Asistencia a la Víctima del Delito y Violencia Familiar y luego la Gerencia de Asistencia a la víctima del delito y de violencia familiar.*

*El programa consiste en otorgar a víctimas de violencia familiar muy necesitadas de dinero durante seis meses una cuota por mes de doscientos pesos, de esta forma el programa ayuda a la víctima a que supere y pueda sustentarse con nuevos ingresos suyos a su familia, es solo una ayuda no es un subsidio ni nada parecido y también a que complete su tratamiento.*

*El dinero de las becas es parte del presupuesto de la dirección y debe realizarse un expediente para poder otorgarlo.*

**¿Cómo adquiere la víctima esta ayuda económica o beca?**

*Es a través de un cheque que se entrega en el programa previamente acuda a su sesión asistencial y luego lo cobra en un banco.*

*La persona siente un compromiso con el programa.*

*Una vez hubo un aumento en la asistencia y creíamos que era por la beca pero no fue así sino porque hubo una fuerte campaña publicitaria.*



### **¿Qué cantidad de becas se otorgan por año?**

*Las becas corresponden al Programa Nueva Vida y destinadas a víctimas que ingresan al Programa de Erradicación de Violencia Familiar en su gran mayoría y también hay becas que salen del presupuesto de la Dirección, para víctimas del Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos, no poseemos cifras de cuantas becas se dieron a cada programa, solo tenemos el total de las becas otorgadas, que ha ido aumentando de año en año, por ejemplo en el año 2002 no se entregaron becas, recién se comenzó a otorgar becas a partir del año 2003 con un total de ese año de 69 becas, en el 2004 se otorgaron 229 becas, en el 2005, 238 becas, en el año 2006, 115 becas y en el año 2007 solo 9 becas.*

### **¿En qué épocas del año la demanda de víctimas es mayor?**

*La atención importante en relación a mayor número de personas generalmente se da en los días lunes porque hubo en el fin de semana violencia o un feriado largo. También hay tendencias en determinadas épocas por ejemplo en vacaciones.*

### **¿Cómo ingresa la demanda de víctimas al programa?**

*En general la mayoría de las personas que ingresan al programa ingresa en forma voluntaria y también del poder judicial por oficio a través de la denuncia de la mujer donde existe una agresión del marido.*

*En este caso se trata al marido agresor y también a la mujer víctima.*

*Todo esto se informa al juzgado.*

*A partir de la ley se está desarrollando y se expande aún más, ahora es Programa de Erradicación de Violencia Familiar.*

*Nosotros tenemos a cargo todas las acciones salvo aquellas reservadas al poder judicial por ejemplo pericias tratamiento de la causa.*

*En la acción judicial por ejemplo tengo una amenaza donde el agresor es policía, se necesita ir al lugar y ver esta situación y evaluar un caso de alto riesgo, si existe alto riesgo se solicitan directivas al tribunal de familia.*

*Aquí se recepciona la denuncia y se traslada el acta al poder judicial y luego se toman las acciones que corresponde, en la asistencia podemos sugerir al juez para que este tenga un panorama de lo que se puede llegar a hacer, por ejemplo exclusión del hogar.*

### **¿Qué cantidad de atenciones victimológicas realizan por año?**

*Las asistencias no siempre muestran una cifra estándar, sino que fluctúan, según las estadísticas que poseo en la mano el programa de Erradicación de la Violencia Familiar en el año 2006 asistió a 2130 víctimas y en el año 2007 a 1974 víctimas, en cuanto al año 2005 solo a 1712 víctimas, como puede notar que las cifras no se acercan, podemos ver que las cifras de*

*años atrás como el 2004 muestran las estadística una atención de 1451 y el anterior a este año, 2003, 1135 víctimas y el año 2002 solo 305 víctimas.*

*Las estadísticas nos indican que ha habido una suba considerable desde el 2002 al 2006, no así en el 2007.*

**¿Cuál es la causa por la que se nota tanta diferencia en el otorgamiento de becas correspondiente a cada año si tomamos en cuenta la cantidad de personas asistidas?**

*Las causas pueden variar según la consideración del Trabajador Social, que es el que realiza el estudio para este tipo de ayuda económica, esto depende mucho de la situación económica de las víctimas o las alternativas que poseen, muchas veces la violencia no posee tildes económicos, sino otras situaciones, siempre hay que estudiar profundamente si realmente necesita la beca o puede ocurrir el caso que el interés de acudir al tratamiento no es para beneficiarse de una ayuda económica por parte del Estado.*

*Los Trabajadores Sociales deben verificar mediante un estudio socioeconómico la situación por la que está transitando la víctima, en ocasiones la forma de vida de la víctima no amerita que se otorgue la beca y se reserva para alguien que realmente la necesita.*

**¿En el caso de que exista una mujer golpeada y esta se haya retirado de su hogar, existe algún lugar donde pueda ser recibida?**

*No existe un centro específico para alojar a estas víctimas solo en algunos casos las reciben en la Unidad de la Mujer de calle Rondeau.*

*En la ley existe una partida para destinar a estos casos por ejemplo por algunos días pagar un hotel y sacar a la víctima del lugar de agresión, pero no puedo decir o divulgar su ubicación sino realmente la seguridad de la mujer maltratada no estaría segura.*

### **¿Qué es la Unidad de Constatación y el Servicio telefónico?**

*El servicio telefónico y la unidad de constatación, se encuentran en íntima relación con el poder Judicial, acá tenemos una gran relación con el poder judicial y con seguridad.*

*Ambos servicios se formaron con profesionales previamente capacitados.*

*El servicio telefónico es como un ingreso y más allá de recibir denuncias, debe acercarse a la víctima y debe asesorarla correctamente. La persona que atiende el teléfono debe tener conocimiento, no solamente atender un teléfono. Debe ser paciente, capacitado, formado y comprensivo.*

*La Unidad de Constatación también fue creada en la ley 9283 y se encarga de verificar y constatar hechos de violencia, solo puede accionar por orden del tribunal de familia en turno y debe responder su solicitud, se encuentra conformada por trabajadores sociales y psicólogos que se trasladan en las unidades móviles del programa hasta el lugar donde lo requiere el poder judicial, el ingreso de este tipo de demanda puede haber ingresado por alguna denuncia formal o por una anónima a través del servicio telefónico gratuito. Una vez que constatan si existe o no violencia o si hay alto*

*riesgo el tribunal dispone las medidas a tomar, siempre acuden con el auxilio de seguridad o sea la policía.*

*La atención del servicio telefónico es a través de una ficha de atención que se encuentra en la ley 9283, en la ley figura el modelo de la ficha y la denuncia.*

**¿Ha observado algún inconveniente en el Programa que sea común en su funcionamiento?**

*El programa de Erradicación de Violencia Familiar posee excelentes profesionales, las instalaciones son óptimas, tenemos movilidades y los recursos para llevar a cabo el trabajo que realizamos, se entregan becas a víctimas que así se evalúe su necesidad de entrega, además de una línea gratuita que abarca algunos aspectos sociales que se encuentran ocultas, en mi consideración no he observado inconvenientes que perjudiquen o empañen al programa.*

**¿Qué tipo de víctimas es común en demandas del Programa?**

*La atención de víctimas comunes son mujeres y niños, por supuesto que también hay varones, en sí en muchas ocasiones atendemos a toda la familia, primero en forma individual y luego cuando el psicólogo así lo considera participan los demás integrantes en una sesión grupal.*

## **¿Cómo toman conocimiento las víctimas del Programa?**

*Las demandas son muchas veces por el poder judicial mediante oficios, por la policía a través de derivaciones y voluntariamente que se enteran por algunos comunicados por TV, o también por víctimas que han comentado la presencia de este programa de ayuda.*

*Antes hacían muchas publicidades por TV y radio ahora casi las publicidades es a través del Foro Social contra la Violencia Familiar que se encuentra a cargo de la Legislatura de Córdoba en calle Dean Funes 94 de esta capital, quienes mediante sus profesionales y la exposición de temas de violencia familiar en simposios, seminarios, etcétera transmiten a los allí presentes los objetivos del programa.*

## **¿Quiénes integran el Foro Social contra la Violencia Familiar?**

*Hay muchos profesionales que pertenecen al Foro y trabajan en los programas que tiene a cargo la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar, también hay profesionales de organismos no gubernamentales relacionados a temas de violencia familiar y victimológicos, profesionales del Poder Judicial como abogados y jueces, hay profesionales invitados de otras naciones y también de otras provincias y en el ámbito local de la misma legislatura, de municipios y de instituciones en general que posee el Poder Ejecutivo.*

## ENTREVISTA N° 2

### **¿Qué cargo posee en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar?**

*Me encargo de la parte asistencial legal, soy abogado y también suelo trabajar con el grupo interdisciplinario.*

*La Dra. Brizuela también es abogada y también hay una coordinadora que es abogada.*

*Mi orientación es sobre tribunales de familia, he hecho también algo de penal.*

### **¿Cómo es el ingreso de los abogados?**

*El ingreso es a través de la parte de gobierno por la bolsa de trabajo.*

### **¿Qué función cumple como abogado en el gabinete interdisciplinario?**

*La función mía es el asesoramiento, primero hace la denuncia y luego la debe sostener antes de hacer algo, primero debe ser atendida por un psicólogo. Hay gente que viene media dubitativa y con el tiempo hace la denuncia, por eso debemos comprender cada situación y escuchar atentamente sus necesidades.*

*Mi trabajo es conjuntamente con el trabajador social, yo la asesora conforme el caso, le informo sobre la denuncia y los pasos procesales, principalmente de acuerdo a la situación, estudio cual es el encuadre legal, generalmente nos encargamos de la violencia psicológica, física, económica y sexual.*

*En cambio por ejemplo la Unidad Judicial de la Mujer tratan específicamente las denuncias de abuso sexual. Ellos tienen una atención de mujeres y niños como nosotros pero especializada en abuso sexual. Derivan sus causas a la fiscalía, a diferencia de nosotros es que nos avocamos a la violencia psicológica, física, sexual y económica.*

**¿Qué objetivos pretende cumplir el Programa de Erradicación de Violencia Familiar?**

*El programa busca fortalecer la tolerancia y la calidad de vida de las familias que están pasando por una crisis de violencia familiar a través del tratamiento victimológico que incluye la asistencia, el respeto, la dignidad, el asesoramiento, la búsqueda de alternativas de solución al conflicto, etcétera.*

**¿Qué tipos de factores de riesgo nota con frecuencia en el relato de las que acuden al programa a solicitar asistencia?**

*Como factores de riesgo que resaltan he notado problemas familiares y conflictos derivados por crisis económicas en el hogar y por peleas o discusiones reiteradas.*



*El tener problemas económicos, produce que la tolerancia y el afecto disminuyan a consecuencia de nuevas prohibiciones y discusiones, y el no tener trabajo condiciona a una de las partes que a raíz de esta situación comienza a soportar humillaciones, falta de respetos continuados hasta llegar a la instauración de la violencia primero psíquica y luego física.*

### **¿Quién recepciona las denuncias a las víctimas de violencia familiar?**

*En general las recepciona el profesional que toma conocimiento, sin importar si posee o no conocimientos legales, en mi caso puedo estar aventajado en la parte legal pero confeccionar una denuncia es colocar lo que la víctima está padeciendo y luego estudiamos el encuadre legal.*

*Hay varias opciones de hacer denuncias que saber diferenciar cuando hay delito y cuando no hay delito.*

*Cuando no hay delito hay dos opciones una es hacer el tratamiento si nosotros tomamos conocimiento la hacemos nosotros en el programa .Por ejemplo cuando hay una violación, se da intervención al Poder Judicial, CMF en la Unidad Judicial.*

*Nosotros trabajamos cuando no hay delito en la mesa de entrada de tribunales de familia y menores o, mesa de violencia familiar. Ahora a partir del decreto reglamentario 308 de este año empezamos nosotros a tomar denuncias. Esto cuando no hay delito.*

*Cuando hay delito están las Unidades Judiciales de Violencia Familiar y demás dependencias judiciales y la derivan al poder judicial*

*La diferencia está al tribunal de familia y no va a un tribunal como la fiscalía para iniciar una causa penal. Por ejemplo una medida que toma la jueza de familia la exclusión del hogar, se labra un acta con los objetos personales inventario de bienes, esto es para preservar los bienes y la finalidad cortar la violencia. Otra de las medidas es reintegrar al hombre que fue excluido, otras de las medidas el contacto la incomunicación, restricción de acercamiento, obligar al agresor a un tratamiento, alojamiento para las víctimas artículo. 19 de la ley son medidas cautelares o urgentes y cortamos con el riesgo. Ante el incumplimiento de una orden judicial se abre una causa penal.*

*Cuando hacemos la denuncia tanto en la unidad judicial se abre un expediente en la fiscalía de turno y otra a tribunales de familia con los pasos procesales en cuanto a lo pena y lo familiar y estos establecen las medidas.*

### **¿Cuáles son los casos donde no hay delito?**

*Cuando las víctimas manifiestan que han sido golpeadas y no se puede constatar con un medico legista las lesiones, en este caso existe violencia psicológica.*

### **¿Cómo actúa el programa ante hechos de violencia donde no hay delito?**

*Se trata a la persona y se envía un preventivo al tribunal de familia quienes envían a la Unidad de Constatación, acuden siempre un trabajador social y un psicólogo, y verifican si hay violencia, en el caso de existir alguna denuncia previa verifican si se está cumpliendo la orden judicial, se hace una encuesta a vecinos y la entrevista de ambos, víctima y victimario, aquí se sugiere la exclusión del hogar, muchas veces la exclusión es para evitar un riesgo mayor y cortar la violencia y cualquier tipo de riesgo, que es lo más importante.*

*Cuando el agresor es excluido se aplica un tratamiento a ambos víctimas y victimario para evitar el ciclo de la violencia. El ciclo de la violencia, pasa este periodo y luego pasa la luna de miel y vuelve el problema.*

### **¿Cómo experiencia profesional observa casos de víctimas que tienen arrepentimiento de haber denunciado?**

*Sí, existen muchos casos donde la víctima denuncia y luego se apersona y desea “sacar” la denuncia o anularla, esto no puede hacerse, una vez que la denuncia se efectuó se pone en marcha el aparato judicial y hasta que se reúnan las pruebas la investigación no termina, muchas veces las víctimas dicen que ya se arreglaron y que su marido no es más violento, entonces con la constatación y el tratamiento se evita esta situación.*

### **¿Cómo inician el tratamiento victimológico en el grupo familiar?**

*EL tratamiento psicólogo es individual, te atiendo, luego a los menores es por turnos, muchas veces es individual, cuando los psicólogos consideran que pueden unirse al grupo la sesión es grupal, así la trabajamos juntos, víctima y victimario.*

*Hay personas que no reconocen la violencia que infunden. Para poder trabajar con él, el sujeto tiene que reconocer la violencia, sino ambos están perdiendo el tiempo, cuando tenga ganas de que lo ayudemos viene y lo atendemos, la persona debe colaborar con el tratamiento. En un futuro este antecedente queda, el tratamiento es de acuerdo el caso y el tiempo también.*

**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*En mi consideración busco en cada intervención que realizo con víctimas que esta pueda disminuir su trauma, sus necesidades y preocupaciones, siempre busco en llevar tranquilidad a la víctima a través de la información lo más completa posible, reduciendo al máximo la incertidumbre.*

*Es muy importante este aspecto porque se que los pensamientos que castigan a la víctima que ha sufrido un hecho traumático, son inmensos y muy reiterativos, claro está que padece un trastorno de ansiedad y por eso intento no generar nuevos problemas. El Derecho es difícil pero con ganas y paciencia en este trabajo puedo contribuir a ayudar a la víctima informándola y respondiendo a cada pregunta que realice por más clara que sea, hay que tener en cuenta que nosotros los profesionales sabemos de los artilugios de las normativas con las que trabajamos pero las víctimas no lo saben, como también yo no sé sobre su profesión ellos no saben sobre la mía entonces adecuándonos a esta postura, ellos salen de la oficina satisfechos y contenidos en este aspecto.*

## **¿La línea telefónica gratuita “0800”... como se maneja en la parte legal?**

*El 0800 asesora y se pueden tomar las denuncias de violencia, hay personas que no pueden salir y tienen la posibilidad de estar solos y hacen la denuncia, se envía un trabajador social y psicólogo. Es en base a formularios, se toman los datos del domicilio, esta denuncia telefónica va al tribunal y luego la constatación, se hacen informes, cualquier persona que tiene conocimiento de violencia puede hacerla, también en forma anónima. También con reserva de identidad esto está en el decreto reglamentario art. 20.*

*Muchas personas por ejemplo la suegra que no quiere tener problemas con su yerno, hace una denuncia con reserva de identidad, en este caso funciona muy bien.*

*El único que tiene la posibilidad de dar a la luz la reserva de identidad es el juez.*

## **¿El tribunal, cuando deriva a las víctimas para tratamiento a este programa, cómo considera que la víctima necesita de tal asistencia?**

*Porque el poder judicial tiene su propio gabinete conformado con psicólogos y trabajadores sociales.*

*Ellos a través de declaraciones o contenido en actas sobre hechos de violencia familiar realizan como en toda investigación judicial pericias donde se demuestra el trauma que posee la víctima y además cuentan con un gabinete para fines investigativos quienes son los que consideran la intervención del programa en el que me encuentro.*

**¿El programa de Erradicación de la Violencia Familiar se conecta con otras instituciones?**

*El programa se encuentra muy conectado con el Poder Judicial, con el tribunal de familias, oficinas fiscales, con el Consejo Provincial de la Mujer Córdoba, con organismos no gubernamentales, con la policía, con los municipios, con escuelas cercanas y del interior de la provincia, con universidades, etcétera, también con el colegio de abogados. Es una red que interviene en este problema que es de todos y todos debemos solucionar.*

### ENTREVISTA N° 3

**¿Qué cargo posee en la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar?**

*Soy la responsable y me encuentro a cargo de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar.*

**¿Cómo está conformada la Dirección?**

*La dirección posee dos programas victimológicos, uno es el Programa de Erradicación de Violencia Familiar y el otro es el Programa de Asistencia a las víctimas de Delitos y de Violencia Familiar, a su vez en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar funciona el Programa Nueva Vida que se encarga de otorgar becas a las víctimas que por su necesidad económica impera una ayuda de este tipo.*

*Existen otras áreas como la Unidad de Constatación y el Servicio Telefónico cada uno con sus profesionales.*

*En el control de los programas la dirección posee coordinadores que se encargan de velar por el buen funcionamiento de los mismos.*

## **¿Puede brindar una apreciación sobre los programas victimológicos?**

*Los programas victimológicos a mi cargo, representan socialmente una ayuda y una obligación donde el Estado no puede estar ausente, atender a las víctimas del delito y las de violencia familiar significa pensar y actuar al mismo tiempo en todas las posibilidades de poder mejorar su situación, entre ellas disminuyendo su trauma.*

*La asistencia victimológica desde sus albores fue una gran idea de profesionales como la Dra. Hilda Marchiori que creo esta maravillosa tarea y hoy nosotros seguimos contribuyendo con un gran entusiasmo su gran y valioso trabajo victimológico.*

*La Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito y Violencia Familiar surge para responder las demandas crecientes de prevención y asistencia en la problemática de la violencia familiar y víctima del delito.*

**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*Buscamos en todo momento contener y sensibilizarnos al problema que poseen las víctimas, es algo que no se enseña sino que es algo que practicamos a diario por el contexto y el trabajo en donde cumplimos nuestras funciones.*

*Es satisfactorio saber que nuestra intervención ayudó a la víctima en su superación personal, en su salud psíquica y en resolver los*



*problemas que le aquejaban producto de una situación que las involucraba involuntariamente.*

*Ambos programas posee profesionales y personal en general muy adecuados a la situación en que ingresan las víctimas, nuestro trabajo es asistir, tratar, comprender, contener, acompañar en su dolor a las víctimas, somos en cierta forma el apoyo de las víctimas y los apoyos no generan problemas sino soluciones.*

**¿Qué inconvenientes ha notado en el funcionamiento de los programa?**

*En cierta forma no he notado inconveniente alguno en el programa de Erradicación de Violencia Familiar, este programa es muy completo y muy operativo, en cambio el programa de Asistencia a Víctimas de Delitos solo trata y asiste a las víctimas pero no es operativo.*

*El ser operativo significa que se acude al lugar del hecho violento para constatar una denuncia o por derivación judicial*

## ENTREVISTA N° 4

**¿Qué cargo ocupa en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar?**

*Mis funciones son administrativas y trabajo en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar dependiente de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar.*

**¿Qué tipo de personas y con qué problemáticas acuden al programa?**

*La mayoría de las personas que se presentan al programa son mujeres, de un total del cien por ciento, registrado en el año 2007 tenemos una media aproximada de un ochenta y tres por ciento de las demandas pertenecen al género femenino y el diecisiete restante al masculino.*

*La problemática es maltrato familiar, violencia psicológica, física, económica, simbólica, maltrato infantil, etcétera.*

**¿Cuál es el grupo etario más representativo en las demandas?**

*Estos datos varían por época, pero generalmente las edades con mayor índice porcentual de demandas se encuentran en la franja de entre los 31 y 40 años, le siguen las franjas de entre 21 y 30 años y 41 a 50 años.*

**¿Qué cantidad de oficios judiciales ingresan por año al programa?**

*En el caso de los oficios ingresan por la oficina administrativa de la Dirección y se observa el requerimiento, una vez evaluado el mismo se envía a cada programa según corresponda la solicitud. Las solicitudes generalmente son para informar como se está desarrollando el tratamiento y también comprenden derivaciones de víctimas desde el ámbito judicial, además gran mayoría se relacionan a la comisión de la Unidad de Constatación a diferentes lugares con el fin de constatar el tipo de violencia y situación de riesgo entre otras solicitudes según la investigación judicial.*

*Los registros relacionados a los oficios ingresados a la Dirección nos muestra que en el año 2002 en la época de gestión de la Coordinación General de Derechos Humanos y lucha contra la Discriminación, Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar recibieron 25 oficios, en el año, en el año 2003, 60 oficios, en el 2004, 35 oficios, en el año 2005, 261 oficios, en el 2006, 1915 oficios y en el 2007, 3777 oficios, el aumento es considerable y más se ha notado desde que se creó en el año 2005 la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar.*

**¿Ha notado algún inconveniente que limite su trabajo en el programa?**

*Sinceramente no, todo está en regla y funciona correctamente, es muy agradable poder ayudar a las personas, me siento útil. No tengo problemas y no he notado nada falencias importantes que puedan hacer caer el programa.*

**¿Se han creado otras dependencias victimológicas en el interior de la provincia?**

*Sí, varias, desde el año 2004 a la fecha se han puesto en marcha varias delegaciones, algunas se han cerrado y otras continúan funcionando con la ayuda de esta “Dirección”, no olvidemos que las personas que asisten en estas delegaciones son personas que han sido capacitadas por personal profesional de la “Dirección” en lugares como municipios que se encuentran en cabeceras de las localidades del interior.*

*Actualmente se encuentran funcionando nueve Centros de Atención, en diferentes puntos de la provincia uno es en Capilla del Monte, Colonia Caroya, Salsipuedes, Noetinger, Las Varillas, Bell Ville, Río Cuarto, Río Tercero, Jovita.*

*También hay oficinas de Sensibilización en las localidades de Río Cuarto, Arroyito, Santa María de Punilla, Saturnino Laspiur, Carlos Paz, Huerta Grande, Villa del Dique, Morteros, Alicia, El Fortín, Los Reartes, Villa Los Aromos, La Tordilla, Cruz del Eje, Villa Dolores, Totoral, Río Tercero, La Para, Capilla del Monte, Jesús María, Marcos Juárez, Almafuerde, Las Varillas, San José de la Dormida, Pilar, Malargueño, Villa Allende, Río Ceballos y Villa Valeria. Estas oficinas se idearon con el fin de expandir y descentralizar la atención y fomentada a través de la capacitación otorgada por profesionales de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar y mediante convenios se ha podido concretar esta gran obra en una red de instituciones comprometidas en la atención y asistencia victimológica.*

**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*Al ser una de las personas que en principio tiene el primer contacto con la víctima, mi trabajo es escucharla atentamente sin interrumpir su presentación y relato que realiza por los motivos de su presencia en el programa, luego de ello trato de no preguntar ni indagar más de lo necesario o ir a puntos específicos de problema que posee, y lo hago para evitar el doble relato y la victimización secundaria, entonces con este desempeño contribuyo en la ayuda de la víctima, se que en varias instituciones no se aplica esta metodología de atención y la víctima va relatando su pesar de persona en persona, pareciera que estas personas se satisfacen sabiendo lo que les ha pasado a las víctimas pero en su interior no tienen ninguna respuesta a sus problemas, solo me parece son curiosos, eso mismo trato de evitar. Lo que sí procuro atender lo más rápido posible a la víctima e informarla sobre sus preguntas, ya que si las hace es porque necesita una respuesta, evito en todo momento la incertidumbre para no generar más ansiedad de la que pueda llegar a tener.*

*Entre otras cosas, la víctima llega al programa dolida, algunas lloran frente a mi, por eso sensibilizarnos es muy importante, ellos/as lo sienten y entienden que nosotros estamos para ayudarlos y cuando esto sucede se relajan de tal manera que se encuentran abierta a cualquier intervención del programa, o sea confían en nosotros.*

**¿Cuáles son los objetivos del Programa de Erradicación de Violencia Familiar?**

*Los objetivos son asistir, tratar, comprender, contener, escuchar, retornar la calidad de vida de las víctimas y de los integrantes de la familia.*

**¿Ud. ha notado un patrón de elementos o factores de riesgo por el cual la violencia se ha instaurado en la víctima que acude al programa a solicitar asistencia?**

*Sí, he notado que en muchos casos las víctimas de violencia familiar han sido humilladas y castigadas en sus hogares por sus maridos por el hecho de que no trabajan y no aportan dinero al hogar, estas discusiones más tarde llevaron a la víctima a tener un rencor hacia su marido violento y como consecuencia también han actuado ofensivamente con castigos como falta de relaciones matrimoniales o falta de atención doméstica en general como por ejemplo no cocinarle o atender la higiene del hogar y de las prendas del marido. Estas acciones por lo general provocan aún más los actos violentos.*

## ENTREVISTA N° 5

**¿Qué cargo ocupa en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar?**

*Atiendo como psicóloga a las víctimas que asisten y deciden ingresar al programa de Erradicación de la Violencia Familiar.*

**¿En su experiencia profesional de atención victimológica, cuales serían los factores de riesgo que influyen acentuadamente en la violencia familiar?**

*Muy buena pregunta, como sabemos el delito es una consecuencia multicausal de factores de tipo personales, afectivos, ambientales, familiares, sociales, culturales, económicos, etcétera. Si bien la violencia familiar no deja de ser un delito, por lo tanto no se encuentra exenta de la producción y proliferación de factores de riesgo y la combinación de estos, que sería lo más dañino para una familia. Por ejemplo una pareja cuando novios ya vaticinaba una violencia futura, por la expresión de celos excesivos, apretones de manos, besos y caricias violentas, etcétera, luego de unirse en matrimonio, estos cambios fueron acentuándose por el hecho de que antes eran esporádico y en la convivencia son más frecuentes, con al agregado de problemas cotidianos como el económico que acarrea problemas como el habitacional, que no alcanza el dinero para llegar a fin de mes, que no pueden salir a divertirse como antes, etcétera. Y la incesante recriminación de uno contra otro, no importa de quien venga, puede ser de la mujer sin empleo que requiere más suministros para cocinar o reclama una salida a bailar o simplemente a tomar un helado, por supuesto que le estoy contando una historia de una familia violenta, que para resumirla se suman la violencia que ya esta instaurada en la pareja y que en su momento no fue detenida o*

*minimizada y los nuevos desafíos que solo mencioné uno sin contar otros que por supuesto combinados a esta masa de problemas estallan en una violencia familiar.*

*Por eso, no hay que permitir situaciones violentas cuando novios ni nunca, la violencia admitida aunque sea mínima, se acrecienta con otras situaciones familiares, personales, económicas, etcétera. Y así el problema sigue y sigue hasta su total intolerancia.*

### **¿Cómo responde el programa ante este tipo de violencia familiar?**

*Respondemos inmediatamente, pero también necesitamos la participación y colaboración de las partes, nosotros no atacamos a nadie ni tampoco los juzgamos, no estamos ni a favor ni en contra de las partes, tanto marido y mujer, concubina o concubino deben ser ayudados a superar estas instancias negativas en sus vidas, no intentamos separarlos ni incitar a las partes a que sigan en este tipo de vida con la esperanza que la situación va a cambiar, solo con gran esfuerzo los tratamos y ayudamos de todas las formas posibles, primero mediante terapias individuales y luego grupales. Observamos y estudiamos sus relatos, cuales son sus necesidades, peticiones, y cuales son los focos de furia.*

*Luego de conocer estos aspectos aplicamos las técnicas terapéuticas escuchando a la víctima y evaluando sus relatos, podemos acudir según el caso a terapias de reestructuración cognitiva, terapia de exposición, terapia de manifestaciones de afectos o de estructuración familiar, etcétera, todo depende del problema instaurado en la familia.*



**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*Mi trabajo es muy específico y todo el tiempo los psicólogos aplicamos la escucha activa, la escucha activa refiere a realizar una pregunta y cuando comienza la respuesta de la persona no interrumpirla de ninguna forma, ya sea verbal o gestual, verbal volviendo a preguntar algo que tengamos duda o necesitemos que se explique más y gestual concierne a todo aquello que exteriorice con movimientos aspectos como aburrimiento, diligencia o pensamientos personales, entre ellos puedo mencionar, mirar el reloj como indicando a la víctima que sea breve o que estoy apurada, girar los ojos o ser expresivo indicando a la persona que ha sido tonta o ha cometido un error y así a cada movimiento que a diario todos tenemos y expresamos.*

*En segundo lugar intento que el trastorno de ansiedad ya sea por estrés postraumático, algún tipo de fobia, etcétera no avance más sino todo lo contrario y para ello, construyo un ambiente positivo, relajante, confidencial, comprensivo, amistoso, etcétera e informo y despejo cualquier duda, una vez que la víctima y yo estamos en ese ambiente la terapia es mucho más fácil, ambos confluimos a la evolución positiva del tratamiento.*

**¿Qué inconvenientes observa en su labor específica?**

*Como inconvenientes en el desarrollo del tratamiento se encuentra en primer lugar la ausencia a las sesiones ya sea por que se arrepiente o porque se instaura el ciclo de la violencia que es cuando la violencia toma ciertos momentos un estado de arrepentimiento, pero luego regresa para dar vida nuevamente a la violencia, sería como comenzar de nuevo con el problema. En segundo lugar es que el agresor/a no acepta sus*

*equivocaciones o que con su accionar fomenta o ejecuta la violencia y el tercer inconveniente se centra en la colaboración e importancia que se tiene hacia el programa, algunas personas creen que la ayuda nunca llegará y esto es porque están desesperanzados, por eso a todos los inconvenientes que existen los tomamos como secuelas de la misma violencia.*

*Estos serían los inconvenientes observados en mi función, no posee otros inconvenientes o críticas que hacer hacia el programa.*

## ENTREVISTA N° 6

**¿Qué cargo ocupa en el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos?**

*Soy Trabajadora Social e integro el gabinete interdisciplinario del programa de Erradicación de Violencia Familiar además de intervenir en el Programa Nueva Vida.*

**¿Cuáles son los factores de riesgo más frecuentes observados en las víctimas que acuden al programa?**

*Un problema actual es la falta de empleo, ya los hogares no se sustentan con un solo sueldo. Si el dinero no alcanza en el hogar, nuevas discusiones nacerán por este motivo.*

*El miembro que trabaja siempre piensa que el que está en el hogar no hace nada y a su vez el que está en el hogar piensa que no se reconoce su esfuerzo y que no se valora la ayuda que brinda economizando en ciertos gastos cotidianos.*

*Los insultos, las discusiones y las agresiones no tardaran en llegar en un hogar con problemas económicos.*

## **¿Qué es el Programa Nueva Vida?**

*El programa Nueva Vida consiste en el otorgamiento de una ayuda económica a través de una beca que se encuentra dirigida a las víctimas sin importar sexo o edad o situación de convivencia que se encuentren inmersa y vulnerada por la violencia familiar.*

## **¿Las Becas favorecen el tratamiento? ¿Cuáles son sus beneficios?**

*Los beneficios son variados, por ejemplo al entregar una beca, aseguramos por seis meses la concurrencia de la víctima al programa para su tratamiento, en segundo lugar con esta metodología podemos deslumbrar la Cifra Negra de la Violencia Familiar, en tercer lugar muchas personas acuden al programa para ser tratadas y también para solicitar una ayuda económica, en cuarto lugar nos favorece la entrega de esta beca en el aspecto de poder cortar el círculo de la violencia.*

## **¿La Beca es solo para las víctimas de Violencia Familiar?**

*No, también se entregan becas a víctimas de delitos gestionadas por el Trabajador Social de ese programa.*

## **¿Cuáles son los requisitos para poder acceder a esta Beca?**

*Hay que presentar una serie de documentos como el D.N.I., certificados de denuncia de maltrato familiar, certificado de domicilio,*

*certificado de convivencia en el caso de ser concubino y en el caso de estar casada certificado de matrimonio, y la suscripción al programa de Erradicación de Violencia y otros documentos que piden los empleados del área administrativa.*

### **¿La Beca puede suspenderse?**

*Si, la Beca puede suspenderse por haber abandonado el tratamiento o por encontrarse irregularidades como por ejemplo en el caso de encontrarse el agresor excluido del hogar, que el beneficiario de la beca permita nuevamente el ingreso a la residencia violando la disposición del juez.*

### **¿La persona que reciba la Beca debe estar desocupada?**

*No, puede tener trabajo pero a la vez ser una persona con problemas económicos, igualmente la beca es de tan solo doscientos pesos y por tal es una ayuda no un sustento total de la familia.*

### **¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*Mi profesión en un cien por ciento intenta ayudar a las personas, de una o de otra forma, por eso mi trabajo es realizado con total consentimiento de dedicación y entereza en resolver problemas.*

*El respeto a los derechos de las víctimas es el camino a una efectiva intervención y un exitoso tratamiento.*

*Cuando estoy frente a una víctima y escucho su relato constantemente pienso de qué forma puedo ayudarla, doy vuelta y conecto todo mi saber para servir de nexo y lograr que la víctima tenga una respuesta a su petición. Muchas veces las víctimas no tienen en cuenta que puede existir una solución y relatan sus hechos no para buscar o pedir ayuda y es aquí donde mi trabajo tiene sentido en captar todo aquello que sea posible de solución, cuando esto sucede y hago saber la alternativa las víctimas se sorprenden y recién ahí saben que estamos de su lado.*

*Es muy satisfactorio poder ayudar a las personas en aspectos generales y también en aspectos que ni ellos sabían que tienen soluciones.*

## ENTREVISTA N° 7

**¿Qué cargo ocupa en el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos?**

*Soy psicóloga y mi trabajo consiste en escuchar y tratar a las víctimas de violencia familiar y a sus agresores para poder erradicar la violencia del seno familiar*

**¿Qué objetivos persigue el Programa de Erradicación de Violencia Familiar con respecto al agresor o victimario?**

*El agresor es una persona a la que se debe respetar, todos son depositarios de este derecho, nosotros debemos procurar con la asistencia, el tratamiento, la cooperación, la contención y el asesoramiento regresarlo al hogar de manera tal que pueda convivir en armonía con su familia.*

**¿De qué forma procede con el agresor?**

*La admisión del agresor se da en forma voluntaria, o sea que el agresor se presente en el Programa con intenciones de que sea ayudado por el programa ya sea para solucionar los problemas con su familia y poder regresar al domicilio en el caso de estar excluido del hogar. También por disposición judicial mediante oficio.*

*Para poder tratar a un agresor, este debe tener total consentimiento de lo que representa los servicios del programa, debe*

*encontrarse abierto a que sea ayudado y que cese todo tipo de violencia en el hogar.*

*De nada sirve que el agresor sea enviado por el tribunal si realmente no quiere ser tratado o no presta la colaboración con el tratamiento, en este caso lo que hacemos es enviar un informe técnico con esta situación a fines de que el juez decida su situación y no se pierde el tiempo con la persona, aquí no obligamos a nadie y el tratamiento es un esfuerzo en conjunto entre el paciente y el terapeuta.*

**¿Es positiva la intervención en los casos de violencia familiar sobre el agresor?**

*Por supuesto que sí, se debe tener conocimiento de ambas personas, tanto víctima como agresor y estudiar en qué están fallando. Muchas veces nos facilita el tratamiento y otras veces no, en las veces de que nos facilita el tratamiento se da por el mismo sentido de comprender la forma de vida y los orígenes de los problemas entonces trabajamos sobre ellos y en las que no nos ayuda es cuando las partes no se controlan cuando están juntos y comienzan las agresiones verbales.*

*Por eso debemos agudizar al máximo la terapia individual para llegar a la grupal, muchas veces creemos que se ha superado pero cuando están juntos nuevamente comienzan el problema.*



**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*En relación al tratamiento realizado al agresor, sentimos mucho compromiso en realizar correctamente nuestro trabajo, de esto depende erradicar la violencia, aquí esta la otra parte del tratamiento, no todo es asistir a la víctima en el caso familiar sino también asistir al agresor, en ningún momento recriminamos su accionar, intentamos que comprenda sus errores mediante técnicas de rollyng player que es una técnica de cambio de roles, jugamos por así decirlo a que los roles se inviertan, es muy eficaz y apoyada por la empatía realizamos un eficiente tratamiento.*

**¿Cuánto puede durar un tratamiento?**

*Los tratamientos no tienen un tiempo medido, se considera la colaboración y la gravedad del trauma. Nos basamos en sesiones que se van superando de apoco, cuando el trauma es muy crónico acudimos a la medicación y a un seguimiento más exhaustivo.*

**¿Qué inconvenientes ha tenido con la atención de los agresores?**

*Los inconvenientes más comunes son los absentismos, generalmente estas personas piensan que nosotros los vamos a regañar o que estamos a favor de la víctima, en cierta forma estamos a favor de la víctima pero de ninguna manera los vamos a criticar o son nuestros enemigos, para nosotros los agresores son personas que tienen un problema con la víctima y hay que solucionar estas diferencias.*

*Otros inconvenientes es que no prestan atención o son indiferentes en la primera sesión, pero luego con el correr del tiempo van comprendiendo que estamos para ayudarlo.*

## ENTREVISTA Nº 8

**¿Qué cargo ocupa en el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos?**

*Soy empleada administrativa y atiendo a las víctimas que recién llegan al programa, soy la persona que toma sus datos y escucho su necesidad aunque sea muy escueta, ya que trato de tomar solo lo necesario para evitar que la víctima no relate lo mismo a varias personas.*

**¿Es muy importante el aspecto de censurar y evitar el doble relato de la víctima?**

*Sí, es muy importante porque hay que evitar la revictimización o el doble relato, porque podemos caer fácilmente en una victimización secundaria y es justamente lo que nosotros no queremos, porque somos nosotros los que tratamos de evitar la victimización y no podemos iniciar un nuevo trauma en la víctima.*

**¿Cuál es el horario de atención del programa?**

*Es de lunes a viernes, de 8 hs a 20 hs en forma de corrido y en dos turnos para los profesionales y empleados administrativos, el servicio telefónico trabajan las 24 horas también por turnos y la Unidad de Constatación es diferente trabaja en forma pasiva ante la convocatoria del poder judicial, pueden trabajar a cualquier hora del día.*

### **¿Cuáles son las preguntas frecuentes en la atención?**

*Tenemos un formulario de atención donde van las preguntas como nombre y apellidos y todo lo que concierne a su identidad y ubicación, preguntamos el motivo de consulta y si ha realizado algún tipo de denuncia en relación al hecho en cuestión.*

### **¿Cómo documenta los ingresos?**

*Los documentamos mediante fichas en una archivo, las fichas conforman una carpeta o archivo donde colocamos la ficha donde figuran los datos, ubicación y demás datos, a este le agregamos las consultas con los profesionales y el tratamiento que está realizando y las derivaciones internas y las fechas de turnos, en el caso de que sea beneficiada con una beca se coloca todo lo referente a este pedido y la fecha de inicio y finalización, si se atiende a la misma por solicitud judicial o bien porque ha acudido voluntariamente.*

### **¿Qué experiencia funcional posee en sus labores?**

*Como experiencia puedo decir que es gratificante atender a las víctimas y más gratificante cuando vemos la superación. Las víctimas llegan destrozadas y al correr del tiempo a través de la intervención sentimos que hemos con nuestro trabajo contribuido a que se recupere y esto es como un aliciente interno que nos motiva a que continuemos fuertemente en la lucha.*

**¿En su trabajo ha notado alguna frecuencia de actos que han llevado a la persona resultar víctima de un delito?**

*He notado que las personas se encuentran muy distraídas, dejan sus bolsos con documentos importantes como por ejemplo pasaporte en el caso de turistas o documentos y tarjetas de créditos entre otros bienes al alcance sin riesgo de los delincuentes.*

*Pienso que la gente hoy en día o es muy confiada o desconoce por completo que puede ser víctima de un robo. No son capaces de captar la presencia de las personas que intentan sustraer sus bienes.*

**¿Qué inconvenientes nota en su función?**

*El edificio pertenece al Poder Judicial, nosotros estamos en un sector que fue cedido por el poder judicial y es donde estamos atendiendo, es un edificio viejo pero posee muchas reparaciones lo que lo transforma en apto para el funcionamiento.*

*El trabajo es muy abundante y haría falta más personal administrativo para poder atender a todas en una forma más ágil.*

## ENTREVISTA N° 9

**¿Qué cargo ostenta en el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos?**

*Soy psicóloga y me encargo de la parte asistencial psicológica, conforme el gabinete interdisciplinario y apoyo con mis conocimientos en las demás áreas del programa.*

**¿Cómo está conformado organizativa y estructuralmente el programa?**

*Básicamente posee el mismo modelo que el Programa de Erradicación de Violencia Familiar, un área psicológica, un área legal, un área social, el área administrativa y la coordinación a cargo de la Dra. Valeria Ancarez que se encuentra ausente por licencia por maternidad y la segunda interinamente la Dra. Magali Sánchez Mela.*

**¿El programa posee inserto otros programas?**

*El programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos no posee otros programas, solo este que se encarga de la atención de víctimas de delitos.*

**¿Qué tipo de delitos atiende el programa?**

*Atendemos a víctimas de delitos contra la propiedad, robos, asaltos, extorsiones, estafas, defraudaciones, hurtos que representen una*

*gran pérdida a la víctima, también atendemos delitos contra las personas, como víctimas de familiares asesinados, víctimas de agresiones por patotas, etcétera, también problemas comunes como contravenciones entre vecinos, violaciones, todo aquellos delitos que no comprendan la violencia familiar.*

### **¿Cómo es el ingreso de las víctimas al programa?**

*En forma personal o por teléfono (no el 0800 como en violencia familiar)*

*A partir de la nueva ley se reglamenta y se incorpora los mecanismos necesarios para que funcione el programa, nosotros estamos como en el proceso, pero estamos unidos bajo la misma dirección en cuanto a dirección, pero es distinta forma de funcionamiento, ellos tienen un mecanismo dado por una ley y nosotros por un estatuto interno, el “Programa de Violencia Familiar” está funcionando en la actualidad bajo la Ley 9283 bajo una forma autónoma, en cambio nosotros no, solamente bajo un mecanismo de reglamento interno.*

*La ley los habilita a ellos a funcionar en forma autónoma, poseen recursos propios, cuentan con móviles, atención las 24hs, poseen un 0800 de atención telefónica, todavía nosotros dependemos de ellos. Ellos tienen diferentes mecanismos dados por la ley.*

*La demanda viene de diferentes lados: por policía, poder judicial, (por oficio) lo que significa que ya hubo una denuncia, atendemos la mayor cantidad de delitos contra la integridad sexual, abuso y maltrato juvenil, si son menores hay una instancia de peritaje y de diagnóstico más cámara Gesel, lo*

*que hace es diagnosticar el hecho delictivo, a partir de eso llega el oficio para “tratamiento” que es el que atendemos nosotros, nada más.*

*La demanda puede ser también en forma voluntaria y por vía telefónica directamente al Programa.*

*Recepcionamos la demanda, admisión, que por lo general en la parte inicial estamos los abogados, psicólogos y asistente social.*

**¿La entrevista inicial siempre se realiza entre los tres profesionales de las áreas a la misma vez?**

*Generalmente si, pero esta sujeto al recurso humano disponible para hacer la entrevista.*

**¿Cuándo el poder Judicial envía un oficio para tratamiento, ellos como evalúan que la víctima necesita un tratamiento?**

*Porque ellos tienen peritos psicólogos especializados en el área, a partir de eso el Juez pide el informe psicológico con diferentes diagnósticos entre ellos el familiar y de la persona misma.*

*Siempre se observa el caso ya que cada caso es particular, generalmente cuando vienen de forma voluntaria se los convence a denunciar.*

*Casi siempre es un problema familiar y es muy difícil que se denuncie a un familiar.*



### **¿El área administrativa con cuánto personal cuenta?**

*En la mañana hay dos empleadas, pero como trabajan por turnos y según la demanda puede aumentarse el número.*

*Ellos manejan los legajos y trámites administrativos de la persona y del demandante, también hacen de nexo con el programa de violencia familiar.*

### **¿Cómo documentan los ingresos y el diagnóstico?**

*Nosotros tenemos un formulario de ingreso donde colocamos el diagnóstico victimológico, los datos personales de la persona, el grupo familiar entre otros datos.*

*La ficha de entrevista familiar posee genograma ubicando la posición de roles y componentes familiares, otro punto tramites efectuados, datos personales, diagnóstico victimológico, recomendaciones del profesional, estimación de riesgo.*

*En recomendaciones se registra todo lo que se recomienda por ejemplo para resguardar el trabajo que se realiza quedando asentado, por ejemplo una persona que corre riesgo se debe actuar de inmediato y evaluamos la situación de riesgo y en 72hs debemos denunciar el hecho, a partir de la ley de violencia familiar un tercero puede denunciar.*

**¿Esto se le hace saber a la víctima?**

*Si, conforme funcionarios que somos.*

*Esa denuncia nosotros la elevamos a los superiores y ellos la envían al poder judicial.*

*Cada caso si o si se aplica el área psicológica.*

**¿Se atiende a todo el grupo familiar de la víctima?**

*Si casi siempre sí, se les da mucha información para el núcleo familiar, pero necesitamos muchos recursos.*

**¿Poseen los recursos necesarios para el funcionamiento?**

*En la actualidad intentamos trabajar con otras instituciones y trabajar en forma de redes interinstitucionales y conocer otros programas para trabajar en forma conjunta.*

**¿Este lugar es alquilado o es del Gobierno?**

*Es del gobierno, en este edificio antiguamente funcionaba el D2 de la Policía de Córdoba como centro clandestino de detenciones,*

*simbólicamente se ha hecho un cambio muy fuerte y muy grande cambiando todo para bien.*

*A partir del interés de la propuesta política de asistencia a las víctimas, este año se ha incursionado mucho y se apunta a que el año que viene tome más fuerza y es por el tema de la demanda.*

### **¿Cómo son los tratamientos psicológicos, que técnicas aplica?**

*Cada tratamiento depende del trauma que posee la víctima y en base a ello se aplican diferentes técnicas.*

*Existe tratamiento con niños en un laboratorio con muñecos anatómicos para determinar hechos traumáticos y que a través de estos muñecos representamos este psiquismo. Básicamente los ayudamos a que realicen estas representaciones, elaboraciones y de relatos del hecho.*

*Los muñecos anatómicos se utilizan con los más pequeños, generalmente 3 ó 4 años.*

*También tenemos casas de juegos que ayudan a los niños a expresarse, claro que ellos son examinados por médicos en la parte de la justicia y ya el hecho está comprobado en esa etapas.*

## **¿Qué otras técnicas psicológicas se utilizan?**

*Básicamente instrumentos diagnósticos, test, generalmente se trabaja con horas de juegos libres, dibujos libres, nos guiamos mucho en el cuadro que tiene el niño dado por otros colegas.*

*Si vemos otros problemas pedimos una interconsultas con psiquiatras o que requiera otro tipo de intervención.*

*En el Programa no se investiga nada, ya que existen organismos especializados en esa área, ya el delito está comprobado, ya hay denuncia, hay psicólogos, cámaras Gessel y por último el tratamiento para resarcir el daño ocasionado en un tiempo duradero.*

*Se trabaja en la reconstrucción con diálogos constantes, haciendo desaparecer los miedos.*

## **¿A los niños se los trata junto a los adultos?**

*Generalmente en la parte inicial si, con los padres. Luego se les da turnos y se remonta a la parte inicial del problema con un mapa de toda la vida del sujeto. También se hacen diagnósticos familiares.*

**¿Las personas que se atienden son de alguna clase determinada o son de las tres clases sociales?**

*No, vienen de varias clases, lo que pasa que los de clases altas pueden costearse un psicólogo para hacer un tratamiento más bien privado, en cambio los que no tienen recursos vienen a este servicio que es gratuito y estatal.*

*Pero por lo general son las clases bajas y medias.*

*Obviamente son pobres y también por la edad y condición social que son doblemente vulnerables.*

*Antes se atendía a la mujer maltratada acá pero a partir de la nueva ley ya no se atiende más porque no tenemos recursos, ellos sí, actúan ahí no más, tienen otros recursos, autos, son más operativos.*

*Una vez que se crea la nueva ley se crea ese programa, antes no, era una sola cosa todo.*

*Nosotros nos quedamos con otros tipos de delitos.*

*Se atiende por lo general de abuso sexual, víctimas de violaciones, robos, trata de personas, (prevención y asistencia en trata de personas)*

### **¿En los delitos de robos en que consiste el tratamiento?**

*En los hechos con mucha violencia lo que hacemos es crear un espacio de vínculos terapéutico, psicoterapias analíticas, observamos el foco, los objetivos, el problema, alianza terapéutica, confianza con el paciente, luego se comienza a trabajar si el paciente posee sintomatología fóbica, se trabaja para que sea incluida en su hábitat, se intenta que vuelva a hacer incluida, volver a reconocer sus vínculos y que vuelva confiar en la justicia en la policía etcétera..*

*Podemos aplicar también terapias de exposición, enseñar a que manejen el estrés con diferentes técnicas, terapias de desensibilización, o toda terapia que reduzca la ansiedad.*

### **¿Cuáles son las condiciones más frecuentes observadas en la producción de delitos contra la propiedad?**

*Se observa muchos casos que las víctimas de delitos contra la propiedad no toman los recaudos necesarios para su protección, ostentan sus bienes con soltura y no toman las mínimas precauciones para ingresar a altas horas a su hogar.*

*También se observa frecuentemente que las medidas de seguridad no son tomadas en cuenta o son olvidadas por comerciantes.*

*Creo que una de las razones de la inseguridad es el desentendimiento y colaboración en la adopción de medidas de seguridad tanto personal como la de terceras personas.*

## **¿Qué objetivos persigue el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos?**

*Se pretende ayudar en todo momento, colaborar, acompañar, contener a través de la asistencia y el tratamiento victimológico. Intentamos responder a todas las preguntas y asesorar en los momentos más difíciles para la víctima.*

## **¿Tiene alguna experiencia profesional en la atención a las víctimas?**

*Sí, algunas personas piensan que pueden sacar provecho económico utilizando la atención del programa y el diagnóstico que pueda dar y por lo general le somos muy claros, nosotros nos damos cuenta inmediatamente y debemos tener mucho cuidado en los diagnósticos que damos. Nosotros separamos la pericia de tratamiento.*

*Le ponemos en claro que no se va a extender ningún tipo de certificados ni nada que lo favorezca en otro lugar, informamos que solo es una asistencia del Estado para las víctimas que se encuentran con alguna sintomatología de algún trastorno, donde le ayudamos a superar el trauma ocasionado por el delito, si vuelve es porque realmente necesita el tratamiento y no algo para beneficio económico.*

**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*La efectividad del tratamiento tiene que ver mucho con la forma de crear un ambiente agradable, la víctima y el terapeuta deben estar conectados y debe haber confianza entre ellos, siempre respetando cada rol por supuesto.*

*Generalmente intentamos que la víctima no genere nuevos pensamientos automáticos y para ello aplicamos diferentes técnicas que la ayudan a superarlos y de esta manera junto a otras técnicas producimos una tentativa solución a sus problemas.*

*El tratamiento y el uso adecuado de técnicas es la clave, con el agregado imprescindible de la creación de un ambiente cálido, confortable y confiable.*



## ENTREVISTA N° 10

**¿Qué cargo posee en el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos?**

*Me encuentro a cargo del área administrativa, soy una de las empleadas administrativas más antigua de la institución, estoy desde que se inició el programa victimológico.*

**¿Puede comentarme como fueron los inicios de la institución?**

*El centro fue pensado en el periodo de los años `86 y `87 por la gran cantidad de victimas domiciliarias.*

*Abogados, médicos psiquiatras, psicólogos y trabajadores sociales fueron los integrantes del gabinete interdisciplinario.*

*Cuando el centro se crea por ley era netamente apolítico, se atendía a las víctimas solamente. En el centro se daban charlas y docencia porque a la Dra. Marchiori le gustaba mucho esa área de la capacitación.*

**¿Costó que se instaure la cultura victimológica?**

*De apoco fue instaurado, se dieron muchas charlas victimológicas en comisarías y en el poder judicial.*

*El Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos del año 87 luego fue Dirección y luego lo bajaron a Subdirección, luego volvió a Dirección, y hasta el año pasado a Coordinación y hoy es Dirección con dos Programa de Violencia Familiar y de Víctimas de delitos.*

**¿Qué inconvenientes observa en el programa?**

*Es estresante, agobiante, no hay que involucrarse, es desgastante, no cualquiera puede atender al público y escuchar por lo que han pasado, por eso el personal debe ser y dirigirse cordialmente y sobretodo respetuoso.*

*Nos haría falta más recursos para poder hacer mucho mejor el trabajo.*

**¿Cómo llega el conocimiento de las víctimas de este programa?**

*A través de Poder Judicial, Escuelas, Policías, Hospitales, de boca a boca por otras víctimas, por la prensa (difusión masiva del programa) se nota que al otro día de una campaña de comunicación crecía la demanda impresionantemente, por eso la clave para que la gente acuda y se trate es a través de la difusión que los diferentes medios de comunicación puedan dar a la población.*

**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*No es algo que nos hayan enseñado, claro que siempre lo hablamos y nos perfeccionamos a través de las experiencias diarias. Básicamente respetamos el tiempo de las víctimas, nos ponemos en el lugar de ellos/as y comprendemos que es un paso muy importante y difícil llegar a este programa para pedir ayuda, para ello la víctima tuvo que pasar por momentos muy difíciles por eso me parece desconsiderado brindarle una mala atención o ser indiferente o dirigirnos a ellos con mal humor.*

**¿Qué tipos de delitos se atienden en este programa y cuales son los factores que resaltan al momento de evaluar el hecho criminal con respecto a la actitud de la víctima?**

*Se atienden víctimas de abuso sexual, robos, homicidios, estafa, amenazas, lesiones, coacciones, estafas, cualquier otro delito excepto violencia familiar.*

*En los delitos de estafa, las víctimas son tal porque han en ciertos casos confluído a que esto se lleve a cabo ya sea por su avaricia o pensar que son más astutos que los delincuentes, en otras palabras la ingenuidad los conduce a ser víctimas, no ocurre lo mismo en los casos de asaltos a mano armada, este delito es intempestivo y muy peligroso, es previamente planeado, lo que puedo decir es que si la víctima posee vacíos de seguridad es muy probable que esto ocurra, al igual que los hurtos la confianza de que nunca pasará esta presente y ausente la seguridad personal hasta que esta tesitura se revierte.*

*En los casos de abuso sexual deseo no opinar porque es un delito que causa tanto daño en las personas y creo que nadie colabora con sus acciones a que esto ocurra.*

### **¿Qué tipo de problemas posee el Programa?**

*La falta de medios, esto no sucede con el programa de violencia familiar ya que este posee su funcionamiento por ley.*

### **¿Cómo documentan los ingresos?**

*A través de un formulario que contiene: hoja de admisión, en ella se coloca el nombre de la víctima, caso por el que concurre, que tramites legales hizo, la derivación que se hace y con esto se estudia para evaluar si es un caso a tratar en este programa o en otro lugar, abrimos un legajo. Cuando recién comenzamos era por abecedario, a partir del 2000 era en forma numérica, es como si fuera una historia clínica, el legajo contiene la ficha de admisión y todo lo que se hace en cada entrevista y luego se archiva para consulta judicial, el tratamiento que se le hizo y cuales fueron las consultas.*

*Si hay un seguimiento nombre del profesional, fecha y hora de tratamiento.*

*Un genograma para los menores.*

*Evaluación de riesgo: es conforme a la entrevista se observa el daño ocasionado y si hay riesgo para la víctima.*

*Si la persona no esta decidida sobre el tratamiento se coloca una P de pendiente y no se le da número y los que no son para acá tampoco se le da número.*

*Puede ser que la víctima solo viene a informarse o a asesorarse. Por ejemplo Divorcios, el marido es agresivo, etcétera.*

### **¿Qué horario hacen los profesionales?**

*El horario es de 8 a 11 un equipo conformado por un psicólogo y un abogado y de 11 a 14 otro equipo. Esto es para evitar se repita el doble relato.*

*La atención debe ser en conjunto para evitar el doble relato.*

*Si la persona necesita realizar preguntas legales pasa al área jurídica.*

### **¿Qué consultas son más comunes?**

*Violencia vecinal, por ejemplo el vecino me amenazó, etcétera, también sobre delitos contra la propiedad.*

### **¿Tiene conocimiento si se va ha ampliar el tratamiento?**

*Si, están estudiando el tratamiento de Delitos de trata de personas, prostitución y pornografía infantil.*

**¿Cuánto personal se encuentra cumpliendo funciones en el área administrativa?**

*Somos 3 en la mañana y 2 en la tarde, pero el programa de Erradicación de Violencia Familiar posee más porque ese tipo de intervención es mayor que la nuestra.*

**¿Tiene conocimiento si existen otras unidades que tratan temas victimológicos?**

*Si, en el caso de víctimas de delitos, la policía de Córdoba en la División Contención a la Víctima del Delito a cargo de la Dirección General de Investigaciones Criminales.*

*En el caso de Violencia Familiar la Unidad Judicial de la Mujer que se encuentra en calle Rondeau y la Unidad Judicial de Violencia Familiar que está en calle Duarte Quiroz en esta atiende la policía judicial sobre hechos de violencia familiar, solamente hace el trabajo de recepción de denuncias y derivan al tratamiento al Programa. Esto como el programa violencia familiar se crea a través de la nueva ley 9283.-*

## ENTREVISTA N° 11

**¿Qué cargo posee en el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos?**

*Soy bibliotecaria Ad Honorem y trabajo lunes, martes y jueves tres horas por día.*

**¿Qué bibliografía posee?**

*Gran mayoría de la bibliografía es victimológica, luego le sigue en cuanto a proporción temas criminológicos y por último de derecho.*

*Posee ejemplares desde que se inició el Centro de Atención a Víctimas de Delitos en el año 86 y 87 y revistas criminológicas de esa época. La biblioteca también posee las ediciones de la revista Victimología que fue transcrita por la imprenta de la provincia cada vez que se finalizaba algún seminario o simposio sobre temas victimológicos.*

*La revista llegó hasta el n° 19 y no pudo seguir transcribiendo las disertaciones por falta de fondos. Es una lástima que esto ocurra porque cada disertante nacional o extranjero traía nuevos conocimientos en esta área.*

*Últimamente no se han realizado compras pero se manejan por lo general con donaciones al Programa.*

**¿Qué tipo de lectores posee la biblioteca?**

*Los lectores son estudiantes universitarios y algunos de secundaria, también visitan la biblioteca los profesionales de ambos programas y algunos abogados que no pertenecen al programa.*

**¿Qué inconvenientes posee en esta área?**

*Los inconvenientes son los comunes en todas las bibliotecas, que se prestan libros y no son devueltos. También me parecería óptimo que se amplié el número de ejemplares y no esperar que donen un libro.*

**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*Veo que los profesionales y los administrativos se preocupan mucho por las víctimas y lo que no saben o tienen dudas acuden a esta biblioteca para refrescar sus conocimientos.*

*Muchas veces, se juntan los profesionales y debaten la forma de atender y solucionar un problema difícil traído por la víctima y noto con gran admiración su interés por ayudar.*



## ENTREVISTA N° 12

### **¿Qué cargo posee en el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos?**

*Soy Trabajador Social y realizo mis labores como único profesional en esta área del programa. Apoyo con mi intervención tanto a las víctimas que ingresan al programa como también a mis compañeros del gabinete.*

### **¿Puede hablarme sobre el formulario de entrevista inicial que posee el programa para la atención de víctimas de delitos?**

*El formulario consta de varios ítems para ser completados por el profesional que atiende a la víctima. Solemos llamarle Entrevista inicial debido a que es adecuada esta terminología cuando ingresa una persona al programa ya sea para asesorarse o en busca del tratamiento victimológico.*

*Referirnos de otra forma sobre la atención primaria puede ocasionar rechazo y apartamiento de la víctima con el programa.*

*La atención debe ser inmediata y debemos entrevistar psicológicamente a la víctima para poder comprender las razones por la cual visitó el programa.*

El Formulario de Asistencia a Víctimas de Delitos comparado con el de Violencia Familiar es mucho más sencillo y contiene lo que el gabinete necesita para la atención.

*Cuando nos referimos a la violencia, no solo estamos pensando que el programa de violencia familiar es el adecuado para estas intervenciones, el delito siempre es violento visto de cualquiera de sus ángulos, siempre causa un perjuicio dañino en algún área de la víctima por eso es siempre violento. Nosotros acá en el programa de Asistencia a Víctimas de Delitos atendemos muchos casos de hechos delictivos muy violentos.*

*Lo que posee a diferencia de nosotros el programa de Erradicación de Violencia Familiar es la operatividad con la que cuenta para realizar sus intervenciones. Nosotros no tenemos vehículos para poder trasladarnos al lugar de los hechos, ni tenemos un servicio telefónico o línea gratuita, tampoco tenemos un sistema de otorgamiento de becas, solo tratamos de realizar nuestra labor lo mejor profesionalmente posible.*

*El formulario fue creado hace un tiempo por el gabinete interdisciplinario y fue para ordenarnos sobre las preguntas a realizar, de esta forma la atención se agiliza y no tiene que esperar que un abogado, un psicólogo o yo como trabajador social estemos desocupados para poder iniciar la entrevista, cualquier profesional puede iniciarla y luego derivar las necesidades percatadas al profesional correspondiente.*

### **¿Qué tipo de recursos otorga el programa a través del trabajador social?**

*Yo por lo general soy el que esta en la construcción de redes interinstitucionales, ya sea a modo de derivación o modo de interconsulta, interconsulta es la derivación por ejemplo tengo un problema habitacional se deriva al Ministerio de Acción Social al que nosotros llamamos Ministerio de Solidaridad y de ahí a la parte hábitat, uno por el tiempo, siempre se cuenta*

*con algún referente en otras instituciones y esto es fundamental para que sea mucho más fluido el tratamiento, ya con un referente es otra cosa. Nosotros por lo general tenemos anotado como programa varios referentes y esto lo hace más fácil y ágil. También acudimos si otro profesional necesita este tipo de contacto con otras instituciones o algún recurso o bien comunicarse con otra institución, esto me lo piden a mi.*

*Esto de construir las redes, también de gestionar recursos, puede ser de carácter público o no.*

### **¿Se ayuda a la víctima del delito, económicamente?**

*Nosotros no otorgamos becas, sino que se otorgan en el Programa de Erradicación de Violencia Familiar, ellos tiene contacto con la Subsecretaria de Protección Integral del Niño y Adolescente que pertenece al Ministerio justicia y que a su vez funciona en el Ministerio de Solidaridad, ahí si hay becas, generalmente como los mecanismos están en la interrelación yo puedo gestionar estas becas del programa de violencia familiar en caso de ser necesario en el programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos, siempre cumpliendo con los requisitos solicitados, además puedo dirigirme, observar y petitionar una beca conforme el caso e incluir a la persona en algún programa. Ellos a través de sus recursos y mecanismos logramos la beca, no estamos limitados lo que si siempre los recursos están limitados.*

### **¿Qué tipo de evaluaciones se realizan antes de gestionar una beca?**

*En un informe socioeconómico de un Trabajador Social hay varias variables a tener en cuenta, se observa la parte del grupo conviviente, el aspecto habitacional, donde viven y como viven, Ej. Puede existir el caso*

*de gente estafada donde criminales se han hecho pasar por propietarios de una vivienda y la alquilan luego de un tiempo al llegar el verdadero dueño por supuesto les pide que se retire, entonces y tomando este ejemplo podemos gestionar algún albergue, siempre previamente hay que estudiar si la gente esta en condiciones de alquilar o la manera de solucionar el problema con algunos familiares, observamos todo esto. O en el peor de los casos darnos cuenta que los familiares estén una situación peor.*

*O que en la casa haya habido problema de abuso, realmente se necesita trabajar esto con la familia, algunas personas no pueden, uno ya gestiona a la parte de hábitat donde otorgan subsidios para construir una casa, esto va a tardar pero los recursos están disponibles.*

*Acá lo único que damos son los cospeles, lo evaluamos con la persona y pedimos una sesión nueva y ellos nos dicen que tienen problemas en venir porque no tienen recursos entonces le damos cospeles, con un informe se adjunta en el legajo para que venga y vaya. Para dar este principio que no abandone el tratamiento.*

**¿Es importante la conformación de una Red Interinstitucional para el buen desempeño del programa?**

*Si es muy importante contar con estos recursos, las instituciones son beneficiosas, por ejemplo un niño en la época escolar fue víctima de maltrato o violencia en una determinada escuela se puede a pedido de los padres y siempre tomando en cuenta el riesgo que corre estando allí el menor, podemos hablar con el gabinete de la escuela, o con los directivos o maestra, con total reserva sobre el hecho de informar que le pasa y lo que nosotros vemos, una sugerencia es muy escuchada por el docente, luego de realizada la evaluación se dialoga con el Ministerio de Educación de cambiar*

*al menor informando los hechos y los fundamentos y de esta forma se gestiona otra alternativa al problema, siempre en lo público podemos pedir esto, con salud lo mismo por ejemplo si ante la atención de un caso, la psicóloga necesita un psiquiatra el apoyo de medicamento o si ella no tiene el contacto necesario para concretar la necesidad me llama a mi, y entre los dos vemos lo que es adecuado o no y de esta forma comienzo la gestión sobre lo solicitado.*

*Hay un par de lugares en Córdoba que cuentan con farmacias sociales por así decirlo que otorgan medicamento con formulario a llenar, pero hay lugares, en esta interrelación con todos los ministerios, la posibilidad de que soliciten nuestra intervención, ese intercambio hace dinámica la red y se transforma en una unión, ida y vuelta se va generando la red, retroalimentándose.*

### **¿Qué función cumple el genograma en el formulario de entrevista inicial?**

*El genograma es útil para poder comunicarnos correctamente con personas que por su edad o madurez mental no pueden darse a expresar de la mejor manera, el genograma nos indican como un juego de pintada, la relación que posee el niño con las personas allegadas a él, aquí nos damos cuenta a través del dibujo sobre quien posee mayor intervención sobre el niño de acuerdo al posicionamiento y aparición en el dibujo de los integrantes familiares, además de notar esto se observa el dibujo y sus características.*

*El genograma como la cámara Gessel, la sala de juguetes especiales y muñecos anatómicos ayudan en los casos donde se encuentran niños abusados sexualmente.*

*Ante ello es necesario aclarar que el programa no busca pruebas ni tampoco realiza pericias, el hecho está siendo estudiado por la denuncia efectuada y las pericias ya fueron practicadas en todo su expansión, nosotros necesitamos estos aspectos para realizar el tratamiento correctamente.*

**¿En el formulario hay un ítem Diagnóstico victimológico, qué se coloca?**

*En ese sector se coloca la figura delictiva que ocasionó el trauma, por ejemplo robo, asalto a mano armada, asalto seguido de muerte, o seguido de violación, estafa, extorsión, homicidio, violación, etcétera.*

**¿Se coloca en el formulario el tipo de secuelas que tiene la víctima?**

*No se colocan las secuelas del crimen, a lo mejor puede ir algo en la parte de observaciones, pero generalmente se puede llegar a colocar que la persona está angustiada, tiene llanto incontrolado, etcétera.*

**¿En el ítem evaluación de riesgo que se coloca?**

*Se colocan en esta sección los problemas que presenta la víctima, si reviste desde lo social los problemas por ejemplo si son grupos vulnerables, en la situación de riesgo se coloca la víctima se encuentra bajo la línea de indigencia o si se ve que el aspecto habitacional tiene tal cosa o sea todo lo que hace al riesgo. O desde lo psicológico si es una víctima de abuso sexual refiere que quiere quitarse la vida, ahí el psicólogo aumenta las sesiones semanales.*

*Cada sesión no dura más de 40 minutos.*

*La evaluación de riesgo es cuando una de las tres áreas esta afectada o vulnerada. Por ejemplo falta asesoramiento jurídico.*

**¿Ha notado en los relatos de las víctimas que sus acciones en cierta forma favorecieron al delito?**

*Las víctimas en su gran mayoría se sienten culpables por sus actos, sus distracciones y olvidos. Saben que fallaron y se lamentan por no haber hecho tal cosa.*

*Nosotros tratamos que estos pensamientos desaparezcan y de esta forma los ayudamos a que no se sientan culpables sino que los culpables son los delincuentes y no ellos.*

**¿Tomando un hecho delictivo para graficar, en el caso de que le roben a las victimas todos los documentos, como actúa el programa ante estas situaciones?**

*Por lo general hay una conexión con el registro civil de la provincia no con el municipal, llenamos un formulario, colocamos el sello del centro la firma y colocamos necesitamos que le den tal documento porque ha sido victima de delito, entonces no le cobran, uno lo deriva al servicio social del registro.*

*Y si la persona es un extranjero, ha venido gente paraguaya o boliviano y cuando llegan los estafan por lo general a mi me ha pasado dos veces, y nosotros a través del Ministerio de Justicia vía telefónica con el familiar se llama al familiar y se gestiona el pasaje de vuelta de esta victima, uno va a la terminal paga el boleto se pide a la empresa la factura y los datos,*

*se le pide todos los datos para tener la constancia y gasto y a esta persona se la vuelve a su lugar de origen, no la desprotegemos por lo menos vuelve a un lugar conocido.*

### **¿Tienen contacto con las embajadas, consulados?**

*Con algunas si, pero por mientras hasta que salga el tramite que puede ser urgente o inmediato, nosotros tenemos un lugar que esta a dos cuadras de la terminal su nombre es CARITAS, un albergue de noche, por dos o tres días, le dan el desayuno y una comida, nosotros contamos con eso por lo menos sabemos que la persona esta ahí sostenida, más tiempo no te da, salvo que nosotros certifiquemos la necesita más allá de este termino.*

### **¿Los fondos para pagar los boletos de donde los obtiene?**

*Los fondos los obtengo de la dirección, sale del presupuesto de la institución, es una caja chica que tiene para estos casos la dirección.*

### **¿Cómo experiencia profesional puede acotar alguna?**

*Uno ve el valor y la vocación que tienen los profesionales y te vas con una carga muy pesada. Este trabajo y el conocimiento que tenemos te va condicionando en muchas cosas y de cierta forma, te pones agudo en muchas cosas hasta donde agilizo concientizar y hasta donde hay un poco de burnout ahora se esta peleando por un espacio de supervisión al menos para los psicólogos y todos los profesionales de acá para tener un lugar para descarga para no absorber tanto.*



**¿Existe alguna evaluación por el síndrome de Bournaut, en el recurso humano de la institución?**

*Esto se ve y se nota y entonces se habla, hablarlo y largarlo, nos aconsejamos entre nosotros, diciendo al compañero que tome distancia. Al no estar en un espacio formal es mucho mejor, pero esto es informal.*

*Los psicólogos sufren más estos aspectos porque son ellos los que tratan profundamente la psiquis de las personas.*

*Los relatos de las víctimas son fuertes desde donde lo veas, hay que estar preparado más allá de la capacitación, la realidad es superadora, vos le estas poniendo el cuerpo, y en algún momento te golpea.*

**¿Tratan al recurso humano psicológicamente de otras instituciones?**

*Existe una instancia de la policía, hay un espacio para atender a sus agentes cuando presentan el síndrome de Bournout.*

*Hay también un espacio en la policía para las víctimas pero es solo contención, acuden en un primer momento, y luego la envían acá, no hay un seguimiento o tratamiento.*

*Es muy importante esta oficina dentro de la policía, porque ellos actúan operativamente en casos que así lo requieran como por ejemplo una asesinato en ocasión de robo, o una muerte de tránsito, o cualquier situación que exceda el control de las personas, actualmente hay una de las psicólogas*

*que esta ahora con nosotros y ha sido de mucha ayuda porque nos ha transmitido nuevos conocimientos sobre el delito ya que se han creado modalidades que antes no estaban al menos en esta provincia o bien se han perfeccionado, entonces conocer este tipo de hechos nos ayuda para que podamos ayudar a las víctimas.*

**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*Buscando todas las soluciones posibles y si no las hay tratar de crearlas, no debemos quedarnos quieto o conformarnos en que el problema no pudo ser solucionado, si fuera así fracasaríamos en nuestro trabajo o lo estaríamos haciendo mal.*

*Siempre hay que pensar en los derechos de las víctimas, aquí creo se encuentra la clave, ellos fueron vulnerados y nosotros debemos restablecer y garantizar cada uno de los derechos que posee.*

*Informar, asesorar, tratar, asistir, comprender, acompañar etcétera, son los principios de cualquier intervención victimológica.*

## ENTREVISTA N° 13

### **¿Qué cargo ocupa en el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos?**

*Soy abogada y me dedico a atender y asesorar a las víctimas en la parte legal, además de intervenir en casos donde es necesario mi presencia en el proceso judicial.*

### **¿Qué objetivos persigue el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos?**

*Buscamos ayudar a través del tratamiento que consiste en asesorar, asistir, ayudar, contener, a las personas que padecen algún tipo de trauma producto de hechos criminales.*

### **¿De qué manera interviene en el proceso?**

*Intervengo de diferentes formas una de ellas es el acompañamiento junto a la víctima hacia el tribunal cuando esta así lo requiera ya sea por diferentes razones, como por ejemplo desconocimiento o miedo de estas instancias, el acompañamiento es muy útil y libera de tensiones a la víctima para declarar lo sucedido, de otra forma muchas víctimas se inhiben al momento de atestiguar y los hechos a falta de pruebas de las partes intervinientes suelen ser impunes.*

*Otra de las formas es asesorar sobre todas las etapas del proceso, desde el inicio y haciendo una recorrida por todos los pasos procesales incluyan o no a la víctima, este asesoramiento no solo ayuda a que la víctima conozca las instancias de la justicia sino también apoya al*

*sistema en cuanto a conocer de quien depende la resolución, es importante dar este conocimiento porque por lo general las víctimas piensan que detener al imputado y luego verlo en la calle nuevamente es sinónimo de corrupción judicial o policial y que el delincuente se burla de la justicia y de la víctima, o casos como que la policía ha detenido al delincuente y luego lo ha largado. Entonces lo que hago es explicar que la instituciones como la policía solo es auxiliar de la justicia y realiza su trabajo hasta cierto punto, es como una posta la policía entrega al delincuente y la justicia lo juzga, si el delincuente es liberado es porque así lo especifica la ley en este caso el Código Procesal Penal ante ciertas figuras u otras instancias técnicas.*

*También y muy importante en un proceso judicial es informar a la víctima los derechos que posee en el Código Procesal Penal y también en Código Civil Argentino, de que forma puede iniciar una demanda y en que consiste la misma, cuales son los beneficios, cuanto puede llegar a tardar, etcétera.*

*En este aspecto la mayoría de las víctimas desconoce que puede iniciar una demanda en contra del delincuente por los daños y perjuicios que la ha ocasionado, cuando se enteran se asombran y muchas inician la demanda aunque el delincuente no posea bienes.*

### **¿Qué tipo de asesoramientos son los más comunes en su atención?**

*Por lo general acuden muchas mujeres para saber como es el trámite para solicitar el divorcio o en que consiste la separación de hecho. También existen casos donde necesitan saber las instancias legales del concubinato en relación a cuotas alimentarias etcétera.*

*Como señale anteriormente mi trabajo es informar, informar las herramientas legales que posee la víctima ante el proceso.*

*Asesor, en casos de conflictos vecinales, maltrato o violencia doméstica y laboral, en fin el asesoramiento es muy dinámico.*

**¿Ud. Puede patrocinar a las víctimas fuera del ámbito del programa?**

*No, no podemos, a parte no sería ético, tampoco recibimos ningún beneficio económico por más que las víctimas quieran darnos como forma de gratificación.*

*Si, he sido preguntada para que tome el caso y los patrocine pero mi negativa es rotunda, tampoco podemos derivar a un cierto estudio a estas personas, aunque ellas nos pidan que le aconsejemos un profesional para tratar su caso.*

*Nuestro trabajo es sobre todo atender y tratar a la víctima, ayudarla porque ha resultado víctima de algo y no podemos volver a transformarla en una nueva víctima o hacer un negocio con su padecimiento.*

**¿Qué experiencia profesional ha tenido como abogada en el programa?**

*Las más representativas es el caso de los abusos sexuales de niños y las formas que una familia puede vivir y resultar un lugar de riesgo para los niños por encontrarse en este contexto de total hacinamiento.*

**¿En su trabajo cuales son los inconvenientes comunes?**

*Los inconvenientes que podemos llegar a tener es la demora en la parte judicial sobre la resolución de casos, demoras que justifica una óptima investigación, esto lo sabemos nosotros además de adecuarnos que nuestro caso no es el único que posee la justicia, sino que es difícil fundamentarlo ante la víctima, nosotros ponemos la cara y hay que estar en el tema para poder tener paciencia y entenderlo.*

**¿Las instalaciones son óptimas para su trabajo?**

*Sí, gracias que tenemos una oficinas confortantes podemos hacer muy bien nuestro trabajo, tenemos la privacidad y las instalaciones se adaptan muy bien a lo que nosotros necesitamos que como lo dije la privacidad y trabajar sin apuros, contratiempos o interrupciones es muy importante, es muy profesional.*

**¿De qué manera el recurso humano de la Dirección de Asistencia a las Víctimas de Delitos y de Violencia Familiar distribuido en cada programa busca la efectividad del tratamiento en las víctimas asistidas?**

*Aplico mucho en el asesoramiento palabras fáciles de comprender y dar muchos ejemplos para que la víctima pueda comprender rápidamente su duda, el informar siempre es beneficioso para el tratamiento y el acompañar a la víctima al tribunal o a otras instituciones cuando surjan situaciones con documentos o legales, significa mucho para la víctima, significa el apoyo carente y el llenado de este vacío.*

*De esta forma en mi caso particular la efectividad del tratamiento en mi área está solventada, puedo también según el contexto aplicar otras ayudas como por ejemplo preguntar a mis colegas en tribunales como se está desarrollando la causa o nuevas audiencias e informarle a la víctima sobre estas novedades. Intento servir de nexo y evitar que la víctima acuda al tribunal y pregunta ella misma el estado de la causa o expediente, ya que como todo, el tribunal posee mucho trabajo y si bien atienden a las personas que acuden a preguntar para informarse, la información que se brinda es muy escueta y muy técnica y no tienen suficiente tiempo para ponerse a explicar, esto no solo genera ansiedad en las víctimas sino que el desconocimiento legal provoca rabia e insatisfacción, además de un alejamiento y críticas al Poder Judicial y las instituciones.*

**¿Ha observado que las víctimas de delitos en cierta forma contribuyen a que se produzca el delito?**

*La imprudencia y la negligencia de las víctimas al momento de pensar en su seguridad se hacen presente y luego se lamentan. No por esto el delincuente queda impune, pero si lo ayuda en su acto criminal y también*

*en el encuadre legal. No es lo mismo sustraer una bicicleta en la vía pública que sustraerla de un garaje con el portón abierto y sin medidas de seguridad, o los hechos más comunes dejar un bolso en el auto con la ventanilla abierta.*

*En un alto porcentaje las víctimas de delitos han sido tal por no tomar los recaudos necesarios para impedir el hecho. No toman en cuenta su seguridad y la protección de su integridad ni de sus bienes.*



## ENTREVISTA N° 14

**¿Cuál es la función que cumple en el programa de Asistencia a Víctimas de Delitos?**

*Soy empleada administrativa y atiendo a las personas que vienen a solicitar la intervención del programa ya sea por asesoramiento jurídico o bien para interiorizarse sobre qué hacemos.*

**¿Qué objetivos persigue el Programa de Asistencia a las Víctimas de Delitos?**

*Desde sus inicios, el programa ha atendido a las víctimas de manera incansable, el tratamiento y la asistencia son los pilares de esta institución y siempre van a serlo. Las adversidades que han surgido durante tantos años a la fecha, no han podido erradicar esta institución y hoy en día me siento orgullosa de pertenecer y contribuir a disminuir el trauma de las víctimas.*

**¿Cuál es el horario de atención del programa?**

*El horario es igual que el del Programa de Erradicación de Violencia Familiar, de 8 a 20hs y de lunes a viernes, los feriados no atendemos, lo que tenemos de diferente es que nosotros no tenemos servicio telefónico ni tampoco Unidad de Constatación, por eso el horario es menor al de ellos.*

### **¿En que consiste el otorgamiento de turnos?**

*Los turnos son otorgados a petición de los profesionales del gabinete y también los otorgamos nosotros previa consulta al gabinete en caso de que sea imposible por la demanda la atención inmediata.*

*Se entrega un turno a la víctima que especifica día, horario, nombre del profesional, dirección y teléfono del Programa, este turno queda registrado en un libro que verificamos siempre antes de ingresar al turno.*

### **¿Las instalaciones son aptas para la atención de la víctima?**

*Sí, son excelentes, en la parte administrativa tenemos lo necesario y los implementos de oficinas están ergonómicamente estudiados para el trabajo oficinista, tenemos luz artificial y mucha luz de día, las oficinas son espacios cerrados con puertas para que no sean interrumpidos en las sesiones que se estén dando, hay una biblioteca y también tenemos una sala de espera que se encuentra separada por un vidrio que permite aislar a la víctima de la oficina de atención o recepción y a su vez este vidrio permite que las víctimas puedan observar hacia la oficina, en la sala de espera hay afiches que aconsejan e informan a las víctimas. Tenemos aire acondicionado y calefacción, baños para ambos sexos y para el personal, y también en el segundo piso tenemos un espacio para los profesionales.*

### **¿Qué experiencia funcional posee de su puesto de trabajo?**

*Como experiencia profesional sentimos que el programa es muy importante en la ayuda hacia las víctimas de delitos, es uno de los únicos lugares donde la víctima es atendida y escuchada fuera de lo que necesita la parte investigativa del hecho, aquí la víctima solo viene a ser contenida y a que la traten los profesionales para poder recuperarse del trauma. Al ser un servicio gratuito y del Estado, provoca la creencia en las instituciones y las afirma. No todo es penuria en las calles, también el Estado se preocupa por las desgracias de la gente ocurridas por el delito y el agradecimiento que si bien nos dan las víctimas nosotros lo sentimos como nosotros tenemos que agradecerles por pensar y creer en nuestro tratamiento.*

### **¿Qué tipo de inconvenientes ha notado en su función?**

*El inconveniente que tengo en mi función es pensar en la víctima que se la ha otorgado un turno y no acude al mismo o que abandona el programa, si puedo llamarlo inconveniente entre paréntesis, porque en mi función todo esta perfecto, salvo algunas cosas o diferencias que podamos llegar a tener en cuanto a recursos como la falta de vehículos o la posibilidad de otorgar de acá algunas becas o ayuda económica lo demás estaría todo bien.*

### **¿Cuántas víctimas reciben por año?**

*Nosotros realizamos las estadísticas en forma cuatrimestral, por ejemplo en el año 2006 se atendieron en el periodo del segundo y tercer cuatrimestre (de abril a diciembre) en el Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos, un total de 368 víctimas de delitos de las cuales 233 un 63,3 %*

*pertenece a víctimas mayores de edad y 135 víctimas un 36,6 son menores de 18 años; en cambio en el año 2007 en el periodo comprendido del primer y segundo cuatrimestre (enero a agosto) se atendieron 107 personas mayores de edad, y 104 personas menores de 18 años haciendo un porcentaje de 50,7% y 49,2% respectivamente. En este sentido se puede observar que este periodo comprendió 111 víctimas atendida en el programa.*

**ANEXO 1**

**FICHA DE LA PRIMER ENTREVISTA:**

- 1- Nombre de la Persona o Institución que solicita ayuda o nuestra intervención..  
.....  
Domicilio y teléfono (si no lo desea suministrarlos que explique las razones o motivos).....  
.....
- 2- Nombre de la/s personas que están sufriendo situaciones de Violencia Familiar detallada si son varias.....  
.....
  - 2.1 Niña/Niño/y/o Adolescente.....  
Sexo..... edad..... domicilio.....  
Teléfono.....  
Nombre de la Madre.....  
  
Domicilio.....Teléfono.....  
...  
Ocupación.....Lugar de trabajo.....  
Responsable.....Domicilio.....Teléfono.....  
Nombre del Padre.....  
Domicilio.....Teléfono.....  
Ocupación.....Lugar de trabajo.....  
Responsable.....Domicilio.....Teléfono.....  
Tutor o Responsable.....  
Domicilio.....Teléfono.....  
Causa.....  
Centro educativo al que asiste.....  
Teléfono.....Domicilio.....Responsable.....

Cobertura médica.....  
 Obra Social.....  
 Dispensario o Centro Asistencial más cercano al domicilio.....  
 Domicilio.....Teléfono.....  
 Responsable/Persona de contacto.....  
 Ha tenido internaciones hospitalarias Si/No. Especificar las causas y el Juzgado  
 o Fiscalía en caso de que hayan intervenido.....  
 .....  
 2.2 Mujer/Hombre.....edad.....  
 Domicilio.....  
 Teléfonos.....Teléfonos de contacto.....  
 Ocupación.....Lugar de trabajo.....  
 Responsable.....Domicilio.....Teléfono.....  
 Educación.....  
 Casada/do. Separada/do. Divorciada/do. Unión de Hecho.....  
 Nombre.....  
 Ocupación.....Lugar de trabajo.....  
 Domicilio.....  
 Responsable / persona de contacto.....  
 Teléfono.....Cobertura médica.....  
 Obra Social.....  
 Dispensario o centro médico asistencial más cercano a su domicilio.....  
 .....  
 Há tenido internaciones hospitalarias: si/no  
 Especificar.....  
 Há realizado denuncias anteriores: si/no

Especificar (unidad judicial/comisarías – según corresponda).....

Fecha.....

Números de hijos:.....

Nombre y Apellido.....

Sexo ..... Edad.....

Centro educativo.....

Responsable.....

Domicilio.....

Ha acudido a Tribunales Provinciales o de otras provincias. Especificar las causas y Juzgado o Fiscalía interviniente.....

.....

3- Ancianas/nos:..... edad.....

Domicilio (en caso de que resida en un Geriátrico o institución similar, registrar: Responsable del mismo).....

Teléfono.....teléfono de contacto.....

Ocupación.....lugar de trabajo.....

Responsable.....

Domicilio.....teléfono.....

Centro asistencial a que asiste.....

Centro recreativo.....

Educación.....

Casado/separado/divorciado/unión de hecho.....

Nombre.....

Domicilio.....teléfono.....

Ocupación.....lugar de trabajo.....

Domicilio.....teléfono.....

Responsable/contacto.....

Especificar si han sido declarados incapaces (juzgado).....

Fecha.....Nombre del curador.....

Domicilio.....vínculo.....teléfono.....

Ha realizado denuncias anteriores si/no

Especificar (unidades judiciales, comisarías, según corresponda).....

.....fecha.....

Número de hijos.....Nombre y apellido.....

Sexo.....edad.....Escuela.....

Responsable.....Domicilio.....

Ha acudido a Tribunales provinciales de la provincia o de otras provincias.

Especificar juzgado o fiscal que intervinieron.....

Nombres de hijos.....

.....

4- Discapacitados:.....edad.....

Tipo de discapacidad.....

Juzgado que  
intervino.....

Fecha.....curador.....

Domicilio.....teléfono.....

Nombre de la madre.....

Domicilio.....teléfono.....

Ocupación.....lugar de trabajo.....

Responsable o contacto.....

Nombre del padre.....

Domicilio.....teléfono.....

Ocupación.....lugar de trabajo.....

Responsable /persona de contacto.....

Dispensario más cercano a su domicilio.....

Ha habido internaciones hospitalarias: si/no, causa.....



- Nombre de la institución.....
- Responsable.....
- Domicilio.....teléfono.....
- Educación o grado de instrucción.....
- Nombre de la institución.....
- Responsable o persona de contacto.....
- Domicilio.....teléfono.....
- Obra social .....
- Cobertura médica.....
- 5- Personas con las que convive (detallado)
- Familia nuclear.....
- Familia extensa (detallado).....
- 6- Tipo de Agresión
- Psicología: si/no. Física si/no. Sexual si/no, Económica si/no
- Si con anterioridad ha concurrido a Centro Asistenciales de violencia familiar si/no. Nombre de la institución.....
- Domicilio.....teléfono.....
- Responsable o persona que la asistió.....
- 7- Nombre de las personas que ejercieron violencia (detallado si son varios)...
- .....
- .....
- Sexo.....edad.....Ocupación.....
- Lugar de Trabajo.....
- Cobertura Médica.....Obra Social.....
- Casado, separado, divorciado, unión de hecho.....
- Responsable.....domicilio.....
- Teléfono.....educación.....
- Lugares que frecuenta habitualmente.....
- Posee armas propias/impropias (describirlas).....

Ha tenido denuncias anteriores (especificar, lugar, fecha y causa).....

.....

Ha protagonizado episodios de violencia con anterioridad a este, contra quienes: Especifique persona, tipo de agresión, frecuencia.....

.....

Antecedentes penales si/no Tipificación del delito.....

Tiempo de privación de libertad.....

Consume alcohol/drogas (detallar).....

Ha tenido internaciones en centros de Salud: si/no.

Nombre de la institución.....

Responsable.....domicilio.....

Teléfono.....relación que frecuenta.....

Ocupación.....lugar de trabajo.....

Responsable.....teléfono.....

Ha concurrido a Centros asistenciales de violencia familiar si/no

Institución.....

Responsable.....domicilio.....

Teléfono.....

Nombre de hijos:.....

Sexo.....edad.....

Descripción detallada de la situación de violencia (inicio de la misma, tipo de violencia, si ha sufrido violencia pública.....

.....

Evaluación de la situación de urgencia y riesgo.....

.....

Nombre de la persona que lo asiste

firma

ANEXO 2

FORMULACION ESPECIAL DE DENUNCIA PARA VIOLENCIA FAMILIAR  
PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORDOBA

Artículo 16 ley 9283

Fecha.....de .....de 200.. a las .....hs

DATOS DE/LA DENUNCIANTE: (los datos deberán mantenerse en reserva

Cuando el/la denunciante lo peticione)

Nombre y Apellido.....

D.N.I:.....

Vinculo o relación con la  
víctima.....

Tel/celular de contacto.....

Ha recibido amenazas por parte del denunciado o allegados al mismo de represalias  
ante una denuncia SI/NO

DATOS DE LA VICTIMA

Nombre y  
apellido.....edad.....

D.N.I.....Domicilio  
real.....

Teléfono provisorio.....teléfono  
celular.....

Ocupación.....

Educación.....

Lugar de esparcimiento frecuentado.....

Posee Obra Social o Cobertura Médica: Si/NO, NS/NC, Cuál.....

Ha asistido con anterioridad a hospitales o centros asistenciales u otra institución como consecuencia de lesiones causadas por violencia familiar.....

SI/NO, NS/NC En caso afirmativo especificar:.....

Nombre de la institución a la que asistió.....

Fecha aproximada.....¿Debió ser internado?.....Duración.....

¿Ha asistido con anterioridad a hospitales o centros de Asistencia Psiquiátrica como consecuencia de lesiones causadas por violencia familiar?.....

SI, Voluntariamente.....Involuntariamente por orden de un tribunal civil o penal

NO

NS/NC.

En caso afirmativo indicar.

Nombre de la institución.....Fecha .....

Debió ser internado?.....Duración de la internación.....

Indique si ha acudido a los tribunales de esta provincia o de otra provincia a realizar tramites legales relacionado a. Divorcio.....Separación de Hecho.....

Denuncias por incumplimiento de los deberes de asistencia familiar.....

Impedimento de contacto con los hijos menores.....

Denuncias penales, exposiciones.....

En caso afirmativo consignar: El juez interviniente.....

Cualquier otro dato que estime de importancia consignar.....

En caso de maltrato infantil (abuso de menores) o de discapacidad deberá especificar:

Nombre del dispensario o centro medico asistencial al que se concurrió.....

Los motivos de consulta.....

Diagnóstico.....

Tratamiento.....

Debió ser internado.....

Voluntariamente .....involuntariamente por orden judicial.....

Duración de la internación.....

DATOS DEL DENUNCIADO

Nombre y Apellido.....

D.N.I:.....Edad.....domicilio real.....

Domicilio provisorio.....

Domicilio de familiares y/o amigos.....

Ocupación.....

Lugar de trabajo.....

El o los agresores, consumen droga? SI, NO, NS/NC

El o los agresores, consumen alcohol en exceso? SI, NO, NS/NC

Ha sido denunciado con anterioridad? SI, NO, NS/NC.

En caso afirmativo, fecha aproximada.....Motivos de la denuncia.....

.....

Con anterioridad a la presente denuncia ha tenido episodios de violencia o agresiones contra miembros del grupo familiar o terceros? SI, NO, NS/NC

En caso afirmativo indicar.

Persona a la que agredió (indicar parentesco si lo hubiere).....

Fecha aproximada.....Motivo de agresión.....

Consecuencia de la agresión.....

Tiene antecedentes de internaciones hospitalarias generales (ej Lesiones)  
SI,NO,NS/NC

Tiene antecedentes de internaciones psiquiátricas SI,NO,NS/NC. Voluntariamente...

Involuntariamente por orden judicial.....

En caso afirmativo, indicar nombre de la institución siquiátrica.....

.....

Lugares de esparcimiento frecuentados por el denunciado.....

.....

Nombre de amigos vinculados con fuerzas policiales y/o de seguridad.....

.....  
Ha recibido amenazas de represalias que podrían llevar a cabo ante una eventual denuncia SI, NO. En caso afirmativo indicar.....

.....  
A quién ha sido proferidas (denunciante o allegados).....

Qué tipo de amenazas?.....

Tiene conocimiento de que el denunciado posee armas, SI, NO, en caso afirmativo especificar.....

¿Posee antecedentes penales, SI, NO. En caso afirmativo especificar.....

.....  
Aclaración. En caso de maltrato infantil para el supuesto de ser denunciado ambos padres deberán completarse los datos de los mismos y constatar la intervención previa de Tribunales de Menores y o Familia según el caso.....

RELACION DETALLADA Y CIRCUNSTANCIAS DE LOS HECHOS (Lugar, tiempo y modo).....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Nota en caso de ser necesario utilizar otra hoja que luego se anexará al presente formulario.

Modalidad  
física.....psíquica.....sexual.....económica.....

Medios  
empleados.....

Consecuencias  
psíquicas.....físicas.....salud.....

Intervenciones médicas autorizadas y  
lugar.....

Individualización de otra/s víctimas (niños, mujer, anciano, otro).....

.....  
Mencione si ha recibido  
amenazas.....

Contexto social de la víctima (amigos, recursos,  
otros).....  
.....

En calidad de que habita la vivienda:

Prestada.....

Alquilada.....

Propietaria.....

Usurpada.....

Terreno Fiscal.....

Otros.....

Titulares de terreno.....

Otras personas que conviven en el domicilio (mencionar vínculo o  
relación).....  
.....  
.....  
.....

**HECHOS VIOLENTOS OCURRIDOS CON ANTERIORIDAD:**

Relate los hechos violentos ocurridos con anterioridad hayan sido o no denunciados o  
mediare exposición policial en precintos.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Indicar:

Fiscalía de  
instrucción.....

Unidad Judicial y/o precinto policial  
interviniente.....

Individualización de las víctimas de la violencia (mujer, niños, ancianos).....

Modalidad (física, psicológica, sexual, económica).....

Caso de violencia cruzada.....

Frecuencia del maltrato.....

Medios empleados.....

Consecuencias físicas y/o de salud e intervenciones médicas efectuadas, con  
indicación de  
nosocomio.....

**RELACION CON EL DENUNCIADO (Composición del Grupo Familiar)**

Indicar la relación familiar y/o vínculo legal o de hecho de la víctima con el  
denunciado.

Marido/Concubino.....

Hijo.....

Sobrino/tío.....

Padre, Madre, Padrastro, Madrastra.....

Hermano.....

Primo/cuñado.....

Tutor/curador.....

Otros.....

Cantidad de hijos.....

¿Existen en su familia menores convivientes? SI, NO, NS/NC. En caso afirmativo  
indicar, edad de los mismos..... Cuentan con documentación.....

Escolaridad: establecimiento al que  
asisten.....

.....



Centro Medico asistencial y/o dispensario al que concurren.....

.....

¿Existen en su familia discapacitados? SI, NO, NS/NC. En caso afirmativo indicar edad de los mismos.....cuentan con documentación.....

Escolaridad: establecimiento al que asisten.....

Centro Médico asistencial y/o dispensario al que concurren.....

.....

Indique la ocupación de los miembros de la familia.....

.....

#### MODALIDAD DE VIOLENCIA:

Indicar la modalidad de violencia ejercida por el o los agresor/a

Violencia conyugal.....

Violencia a niños.....

Violencia a discapacitado (discriminación niños y/o adultos, discapacidad psicomotriz o mental.....

Violencia a ancianos.....

Violencia a incapaces.....

Violencia económica.....

#### MEDIOS EMPLEADOS

Indicar los medios empleados por el o la agresor/a

Amenaza y/o coacción con entidad suficiente para provocar temor en relación a la integridad física, psíquica y/o situación económica, tanto de la denunciante como de los integrantes del grupo familiar conviviente o no.....

Violencia física. Golpes/puntapiés/otros.....

Violencia física con objeto contundente/ punzocortante/arma blanca/ arma de fuego/ otros (detallar si se encuentran en la vivienda)

Violencia económica.....

## ANEXO 3

Art. 33 inc. h ley 9283

### FICHA TELEFONICA

Datos de la persona que efectúa la llamada

Nombre.....

...Domicilio o datos de referencia del

lugar.....

Teléfono.....edad.....D.N.I.....Tip  
o de llamada:

Solicita información:

Particular.....

Institucional.....

Situación de Crisis.....

Denuncia a terceros.....

Tipo de información.....

Modalidad de violencia

Violencia conyugal: hacia la mujer.....hacia el  
hombre.....cruzada.....

Maltrato a niños y adolescentes.....Maltrato a personas con  
discapacidad.....

Maltrato a ancianos.....

Tipo de maltrato:

Físico.....

Psicológico.....

Sexual.....

Económico.....

Datos de la persona que sufre violencia.....

.....  
.....  
.....

Datos de la persona del agresor/a.....

.....  
.....  
.....

Descripción de los hechos.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Sugerencias.....

.....  
.....

Derivación.....

.....  
.....

## ANEXO 4

### Art. 33

El formulario donde se puntualiza la demanda de la persona y/o de las instituciones, es un instrumento de registro donde se debe reflejar íntegramente la demanda y todas las acciones que se vayan a implementar. Por tanto se irá completando sucesivamente, teniendo presente que los ítems enumerados so una guía y ficha de registro y no un cuestionario.

#### **En caso de primera entrevista de la/s personas/s que sufren violencia**

Diagnóstico y pronóstico de la relación de violencia:

Es de suma importancia que el/la profesional interviniente sepa evaluar en la primera entrevista: a) si esta ante una situación de violencia; b) si son hechos aislados; c) determinar la característica de la situación; d) posibles estrategias de intervención.

1 Si está ante una situación de violencia.

a) Determinar la urgencia y el riesgo y el sistema de protección, y si se requiere, realizar interconsulta.

b) Evaluar los factores con los que cuenta como apoyo de la situación (redes familiares y sociales)

c) Antecedentes penales, ingesta de alcohol o droga (tanto en las personas que ejercen violencia como en las/os que sufren)

d) Evaluación de riesgo alto-medio (a los fines de esta ley se entiende que existe riesgo para los involucrados en la situación de violencia cuando: hay una historia de la violencia que va creciendo en intensidad y secuencia, cuando hay utilización de armas propias e impropias, cuando hay ingesta de

alcohol o droga, cuando han cometido otros delitos, cuando son personas psiquiátricos o con antecedentes psiquiátricos ( cuando hay factores de riesgo: alcohol, droga, psiquiátricos, deberán ser derivados a los programas correspondientes para su tratamiento)

e) Se debe obtener la mayor información posible, a fin de plantearse la estrategia.

f) Podemos hablar aquí de una aproximación diagnóstica, para ver la estrategia de abordaje a seguir ¿Qué se puede modificar y qué no?

g) Comenzar con los contactos interinstitucionales correspondientes (escuelas, hospitales, etc.)

h) Respetar en todo momento de la demanda la especificidad que se contempla en el formulario anexo.

### **Intervención en crisis/ Situación de Riesgo**

1 Cualquier profesional debe atender la demanda.

2 Se debe procurar la máxima seguridad para las víctimas:

a) Ubicación en la familia o redes familiares.

b) Ubicación en refugios o lugares seguros o con custodia si fuesen necesario.

3 En este tipo de intervención se debe priorizar la INTERVENCION LEGAL, contacto con las unidades judiciales correspondientes o con la mesa de atención en violencia familiar de menores y familia.

4 No siempre de una primera entrevista se le dará turno psicológico – legal

5 Las primeras entrevistas serán trabajadas transdisciplinariamente en las reuniones de grupo.

6 La o el profesional interviniente le dará turno para la semana siguiente a fin de hacerle la derivación correspondiente y devolución pertinente con excepción de los casos de alto riesgo, sin perjuicio de que en la primera entrevista se le haya brindado lo necesario para establecer el vínculo con la institución.

## ANEXO 5

### PRIMERA ENTREVISTA PSICOLÓGICA

El relato de la experiencia de la vivencia traumática de por sí tiene fines terapéuticos, por lo tanto deberá ser un vínculo seguro, confiable, con escucha empática, con lenguaje claro y sencillo. En algunos casos en que se presente en situación de crisis, se jerarquizará su organización atendiendo a la demanda.

El psicólogo actuante deberá: escuchar, observar, valorar, intervenir verbalmente efectuando devoluciones (confrontando, realizando sentimientos y brindando información). La evaluación psicológica de persona que sufre violencia comprende:

- 1 Entrevista psicológica semi-directa.
- 2 Intervención en crisis en aquellos/as pacientes que lo ameriten.
- 3 Relevamiento histórico (infancia, vínculos abusivos)
- 4 Test psicológico. (Bender, figura humana, persona bajo la lluvia, Rorschach) En casos que se sospeche la presencia de patología en el/la paciente.
- 5 Evaluación de situación de violencia.
- 6 Evaluación de urgencia y riesgo y de factores de vulnerabilidad.

## **Abordaje individual**

Se entenderá en esta modalidad personas que presenten:

- 1 Un estado depresivo severo y con angustia paralizante (ideas de suicidio)
- 2 Cuadro confusionales severos.
- 3 Ante la necesidad de una exploración más exhaustiva para un diagnóstico preciso para una derivación eficaz.
- 4 Al existir sospecha de situación de abuso sexual de los hijos.
- 5 Ante indicadores de extrema peligrosidad.
- 6 Ante la presencia de resistencia a la terapia de grupo.
- 7 Ante la presencia de otros trastornos que no sean trastornos de estrés postraumático o los precursores de violencia.
- 8 Ante la presencia de consumo de alcohol, droga u otros.

## **Objetivos del proceso individual**

- 1 Lograr el reconocimiento del maltrato, recuperando el recuerdo de lo vivido.
- 2 Detectar la tendencia a justificar y minimizar la violencia y considerarse inferior a los demás.
- 3 Tomar conciencia del riesgo de posibles nuevas agresiones, generando estrategias de defensa y seguridad.
- 4 Recuperar las propias emociones en conexión con los recuerdos traumáticos, librándose de la anestesia.
- 5 Propiciar la independencia económica, incorporándose al mundo laboral.



6 Conectar con la vida recobrando el deseo sexual y los espacios recreativos.

7 Romper con el aislamiento rescatando vínculos significativos perdidos (familiares y amistades) generando nuevos espacios de intercambio con otros.

8 Recuperar la propia libertad y capacidad de decidir.

### **Modalidad del tratamiento grupal**

1 Establecimiento previo del encuadre y contrato de trabajo. Día, hora, lugar, frecuencia, duración y objetivos del espacio grupal. Explicación.

2 Coordinación: llevada preferentemente por dos profesionales.

3 Tipos de intervención utilizadas:

4 Preguntas, brindar información, reformulación, aclaración, confrontación, señalamiento entre datos, secuencias y constelaciones significativas. Sugerencias y/o indicaciones directivas sobre acciones para prevenir o acotar la realidad de la violencia familiar padecida.

5 Encuentros grupales: Planificación de los temas a tratar con un nivel flexible atendiendo a la realidad y a las necesidades de acontecer grupal.

6 Se propiciará el relato de la persona que sufre violencia.

7 Profesionales del equipo invitados a los grupos: Abogados, trabajadores sociales, psicólogos de niños y adolescentes.

8 Temáticas básicas a trabajar en el proceso grupal. Se otorgará material escrito a cada miembro a medida que se desarrollen las diferencias temáticas definición de violencia familiar; poder y control vs. Igualdad, ciclo de la violencia, corte, límites personales y legales, estereotipos y mitos en violencia familiar, tipos de violencia, profundización en la violencia psicológica,

manipulación y violencia sexual, autoestima, relación con los hijos, puesta de límites, afrontamiento de nueva situación vital.

### **Objetivos del proceso grupal**

- 1 Interrumpir el círculo de la violencia como escena de repetición.
- 2 Propiciar un espacio de escucha y contención a través del establecimiento de una relación de confianza y apoyo entre coordinadores y el grupo.
- 3 Promover la toma de conciencia de la situación de violencia de la que forman parte.
- 4 Facilitar un espacio en el que puedan poner en palabras sus pensamientos, sentimientos, los que podrán confrontar con sus actos.
- 5 Apuntar a que las personas puedan intercambiar sus experiencias, cuestionar críticamente, analizar su situación y elaborar estrategias orientadas a la resolución de la misma.
- 6 Fortalecer los propios recursos. Su autoestima y autonomía.

Reuniones grupales: Integración de cada miembro al grupo, revisión y aprendizaje de si mismo y de la vida en relación.

Clima grupal: Se utilizará un clima democrático, cooperativo, de escucha, acogedor y de revisión permanente del pensar, sentir y hacer de cada miembro.

Conducta individualizada del grupo. Se observará la capacidad de escucha y respeto hacia las/os compañeros y coordinadores. La disposición personal para expresar sentimientos y pensamientos en el grupo. Las distintas modificaciones llevadas a cabo por cada persona.

ANEXO 6  
DIAGNOSTICO

1 Variables:

Socio-culturales

Socio-económicas

Condiciones de hábitat y demográficas

Historia familiar

Grado y tipo de los incidentes de violencia

Repitencia de los incidentes de violencia

Características personales de los integrantes del grupo familiar

Intervenciones institucionales

2 Análisis de la situación actual

Situación de personas menores de edad.

Grado de tensión familiar

Sentimientos predominantes

Estructura y organización familiar

Integración con la red familiar extensa

Clasificación victimológica

### 3- Análisis y evaluación de factores de vulnerabilidad

Drogadicción

Alcoholismo

Promiscuidad

Hacinamiento

Desempleo

Exclusión Social

### 4- Conclusiones y pronóstico

Evaluar:

Otras alternativas de solución

Intervención de la red comunitaria e institucional

Entrevistas con el equipo

Entrevistas individuales y/o de pareja

Tratamiento de rehabilitación u otros

Control y seguimiento.

FICHA DE ADMISION

PROGRAMA DE ASISTENCIA A VICTIMAS DE DELITOS

FICHA N°.....

FECHA.....HORA.....DIA.....

APELLIDO Y NOMBRE.....

DOMICILIO.....

DOCUMENTO: TIPO .....N°.....EDAD.....

ESTADO

CIVIL.....NACIONALIDAD.....

OCUPACION.....INGRESOS.....

ESTUDIOS CURSADOS.....

TELEFONOS DE URGENCIA.....

MOTIVO DE CONSULTA / PROBLEMÁTICA:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ESTRUCTURA FAMILIAR**

**GENOGRAMA**

**TRAMITES LEGALES EFECTUADOS:.....**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**RECOMENDACIONES.....**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
.....  
DIAGNOSTICO VICTIMOLOGICO.....

.....  
.....  
EVALUACION DE RIESGO.....

.....  
.....  
OBSERVACIONES:.....

.....  
FIRMA CONSULTANTE

.....  
FIRMA PROFESIONAL

Córdoba, 16 de noviembre de 2007

**SEÑORA DIRECTORA  
DIRECCION DE ASISTENCIA A LA VICTIMA DEL DELITO Y VIOLENCIA FAMILIAR**

Quien suscribe Lic. ANGEL ANTONIO DIAZ, D.N.I.N° 23.840.508 se dirige a Ud. a fin de solicitarle autorización en recabar datos e información sobre el funcionamiento del Programa de Violencia Familiar y de Asistencia a Víctimas de Delitos.

El motivo de tal solicitud es netamente con fines académicos, debido a que me encuentro en elaboración de mi Tesis de posgrado en la Universidad del Aconcagua, Facultad de Psicología, carrera: Maestría en Criminología, de la provincia de Mendoza, cuyo tema de investigación es "Estudios de Caso de Oficinas Victimológicas de la provincia de Córdoba".

Sin otro particular la saludo muy atte.

LIC. ANGEL DIAZ  
PROFESOR  
UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA



Gobierno de la Provincia de Córdoba  
Consulte su Trámite en la Página [www.cha.gov.ar](http://www.cha.gov.ar)



624995 021 807





## **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

Aaron Beck, 1983. Terapia Cognitiva de la Depresión. España. Desclee de Brouwer S.A.

Almeida C. 2005. Las huellas de la violencia invisible. Barcelona. Ariel.

Bleger J. 1985. La entrevista psicológica: Su empleo en el diagnóstico y la investigación. Buenos Aires. Nueva Visión

Brites G. y Müller M. 2007. Prevenir la violencia: Convivir en la diversidad. Buenos Aires. Bonum

Constitución de la Nación Argentina

Constitución de la provincia de Mendoza

Cía A. 2001. Trastorno por Estrés Postraumático. Buenos Aires. Imaginador.

Cía A. 2000. Trastornos por ansiedad. Buenos Aires. Sigma

Clemente, F y Kleiman, M 1976, Fear of crime among the aged, Estate United. The Gerontologist, vol. 16.

Conklin, John. 1975. The impact of crime. New York: Macmillan.

Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder

Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano.

Dell'Anno A. y Galan S. 2007. Abuso sexual, victimología y sociedad. Buenos Aires. Espacio

DSM- IV. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. 2003. Masson S.A. Barcelona.

Escalante E. y Caro A. 2006. Investigación y Análisis Estadístico de Datos SPSS. Mendoza. Facultad de Educación Elemental y Especial.

Escobar R. 1997. Elementos de Criminología. Buenos Aires. Universidad

Ferraro K. (1995) Fear of Crime. Interpreting Victimization Risk Albany, NY: State University of New York Press.

Garrido V, Perstangeland y Redondo S. 1999. Principios de Criminología. Valencia. Tirant lo Blanch.

Hernández R. 1998. Metodología de la Investigación. Buenos Aires. Mc.Graw Hill.

Kazdin A. y Buela G. 1994. Conducta Antisocial: Evaluación, tratamiento y prevención en la infancia y adolescencia. Pirámide.

Ley 6730 Código Procesal Penal de la Provincia de Mendoza.

Ley de la provincia de Córdoba, nº 9283

Marchiori, H. 1984. Delito y Personalidad. Córdoba. Marcos Lerner.

Marchiori H. 1996. La Víctima del Delito. Córdoba. Marcos Lerner.

Marchiori, H. 1999. Criminología: Introducción. Buenos Aires. Marcos Lerner

Marianetti J. 1999. Emoción Violenta: Interrelaciones psiquiátrico – psicológico – jurídico. Mendoza. Jurídicas Cuyo.

Merton, R. 2000. Social Structure and Nomie, U.S.A, 1957 Cit. por: Marchiori, Hilda. "Psicología Criminal" Editorial Porrúa, Séptima edición, México, 2000.

Minuchin S. 2004. Familias y Terapia Familiar. México. Gedisa.

Morris C. y Maisto A. 2001. Psicología. México. Pearson Educación.

Mosquera A. 1999. Cuerpos Marcados, Violencia Doméstica: Una aproximación desde la ley penal uruguaya. Citado en revista Victimología 19, Córdoba, Advocatus.

Myers D. 2000. Psicología. Madrid. Panamericana.

Neira, E. 1986. El Saber del Poder: Introducción a la Ciencia Política, Colombia, Norma S.A

Neuman, E. (2001). Victimología: El rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales. Buenos Aires.

Oblitas L. 2004. Psicología de la salud y calidad de vida. México. Thompson

Pelacchi, A. 2000. Tratado sobre la Seguridad Pública. Buenos Aires. Policial.

Parma C. 2006. Abuso Sexual: Enfoque interdisciplinario de los lineamientos normativos actuales. Estudios sobre la víctima y el victimario. Libros Jurídicos S.A.

Raskin D.1994. Métodos psicológicos en la investigación y pruebas criminales. España. Desclée de Brouwer S.A.

Registro Nacional de Reincidencia y Estadística Criminal, 2000.-

Rodríguez M. 1997. Criminología. México. Porrúa.

Rombolá N. y Reboiras L. 2000. Código Penal de la Nación Argentina: Comentarios y Jurisprudencia, Buenos Aires. Ruy Díaz

Rosemberg F. 1999. Las formas que toma la violencia en el mundo contemporáneo frente al silencio. México, UAM-ILEF.

Sanmartín J. 2004. El laberinto de la violencia. Barcelona. Ariel S.A

Sozzo, M. Pintando a través de números. Fuentes estadísticas de conocimiento y gobierno democrático de la cuestión criminal en la Argentina” en compilación del Seminario sobre Acceso y producción de información estadística en Materia de Seguridad Pública, organizado por el CELS- Ministerio de Justicia, año 2000

Warr, M (1985). Fear of rape among urban women. Social Problems.

Yin, R, (1994) Case study research, Design and Methods. Sage Publications, Inc. Thosands Oaks.

## **DIARIOS Y REVISTAS**

Avogadro, M. La difusión de la ciencia a través del periodismo. Diario Los Andes, Sección Opinión. Argentina, Mendoza, agosto 28, 2006, pág. A6. Disponible en [www.losandes.com.ar](http://www.losandes.com.ar).

Boletín informativo del DAMSU (UN Cuyo). 2002. Organización Mundial de la Salud: Los diversos rostros de la violencia. Ginebra. Suiza. Año 5, n° 48, pág. 6.

Boletín informativo del DAMSU (UN Cuyo). 2002. Organización Mundial de la Salud: Los diversos rostros de la violencia. Ginebra. Suiza. Año 5, n° 48, pág. 8.

Colección Bibliográfica “Victimología” revista n° 1, Centro de Asistencia a la Víctima del Delito, Ministerio de Gobierno de Córdoba, año 1986.

Revista Rumbos. Año 2. Número 63. Mendoza. Fecha 7 de Noviembre 2004. Revictimización: La pesadilla después de la pesadilla.

Varela, C. (2006) ¿Qué significa estar “seguro”? De delitos, miedos e inseguridades entre los adultos mayores”. Revista Cuadernos de Antropología, Buenos Aires.

## **DISERTACIONES**

Disertación del Dr. Julio Cesar Labaké, en el Primer Simposio Internacional sobre Violencia Familiar conferencia dictada en Córdoba, capital el día 18 de Noviembre de 2007, titulada “Familia y Violencia”, bajo la dirección del Foro Social contra la Violencia Familiar.

Varela, C. (2004) “El concepto de “sensación de inseguridad” y su utilización en las encuestas de victimológicas.” II Congreso Nacional de Sociología, UBA, Bs As, Octubre del 2004.

Varela, C. (2005) “¿Qué significa estar “seguro”? Miedos e inseguridades en el sector de los adultos mayores.” Ponencia presentada en las III Jornadas de Jóvenes Investigadores, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA, 2005

## **CONSULTAS A INTERNET**

<http://www.cba.gov.ar/vercanal.jsp?idCanal=36158>