



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

LA VÍCTIMA Y EL PROCESO PENAL

ABSTRACT

Intentaré focalizar mi presentación en la expectativa que se pone en el sistema penal por parte de las víctimas de violencia familiar, muy en especial las víctimas de violencia de género y de los equipos que trabajamos en asistirles y acompañarlas.

Anticipo que no estoy de acuerdo en el simbolismo que algunos intentan otorgar a la cuestión penal como única o “la más” reparadora del daño sufrido por las víctimas.

Estamos convencidos que son muchos los límites y barreras que se establecen desde el sistema penal y que la pretensión de la mayoría de las víctimas que atendemos en nuestro lugar de trabajo no es la que pueda ofrecerle esa parte del derecho.

PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SANTA FE

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se crea por ley 10.396 el 23 de noviembre de 1989, y se pone en funcionamiento a fines de 1991.

Se encuentra dentro de la órbita del Poder Legislativo de la Provincia de Santa Fe y en el art. 1 de la ley se establece que: “...su **objetivo** fundamental será el de **proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, incausado, gravemente inconveniente, inoportuno de sus funciones, o configuren una desviación de poder**. Asimismo tiene a su cargo la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad...”.

Se podría decir que en la Defensoría se atienden los casos de quienes resultan víctimas de la mala administración pública.

Habiendo transcurrido 4 años desde su creación, advertimos una serie de demandas que no eran cubiertas por la institución, cuestiones entre particulares, pequeñas rencillas, casos que no podían o no eran resueltos por los órganos encargados de administrar justicia y que por ende quedaban irresueltos, o demandaban un gran costo de tiempo y dinero.

Surge así en primer término, el **Centro de Mediación Comunitaria Dr. Pablo Benetti Aprosio**, en donde se abordan y tratan de solucionar por vía del acuerdo conflictos de diversa índole. A modo de repaso sintético:

Qué es la mediación? Es un procedimiento informal al que se puede acudir solo o con abogados para resolver conflictos a través de la colaboración de un tercero - el mediador - que actúa como facilitador, pero sin indicar cuál debe ser su solución. Es una alternativa para resolver conflictos de manera voluntaria, gratuita, rápida, confidencial y creativa.

Rosario: Tucumán 1681 (S2000AMO), Rosario, Tel. 0054 0341 4721112/1113
info@defensorsantafe.gov.ar

Santa Fe: Eva Perón 2726 (S3000BVP), Santa Fe, Tel. 0054 0342 4573904-3374
queja@defensorsantafe.gov.ar

www.defensorsantafe.gob.ar



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

CAV: Nuestro Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (CAV) fue creado a fines de 1994 por la ley 11.202 de la provincia de Santa Fe y comenzó a funcionar en abril de 1995.

La referida ley estableció la creación del CAV como una institución con funciones específicas y diferenciadas dentro de la Defensoría del Pueblo de la provincia y su creación obedeció a la necesidad, registrada en la Defensoría *de dar respuesta a todas aquellas personas que tras la comisión de un delito quedaban sumidas en el más absoluto estado de desamparo e indefensión, pudiendo advertirse además que en la mayoría de los casos la persona no sólo era víctima del delito sino también del proceso que se iniciaba con la denuncia en su derrotero por las dependencias judiciales y auxiliares de la justicia, lo que constituye una de las formas de revictimización.*

DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES. PROVINCIA DE SANTA FE La DNNA comienza a funcionar en marzo del 2012 en el ámbito de la defensoría del pueblo de Santa Fe. Es el primer Ombudsman con competencia en niñas, niños y adolescentes puesto en marcha en la República Argentina.

Está integrado por un equipo interdisciplinario que trabaja diariamente con compromiso para que las chicas, chicos y jóvenes accedan a la justicia formal y material.

Es fundamental destacar que todas las oficinas que trabajan bajo la órbita de la Defensoría del pueblo lo hacen intercambiando opiniones, articulando recursos en post de que el abordaje de los casos sea de manera integral y efectivo.

NUESTRO ESPACIO. CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA Y AL TESTIGO DEL DELITO

Retomando el espacio que represento, la norma de creación del CAV establece básicamente que el centro brindará asistencia, ayuda y asesoramiento extraprocesal a las víctimas de delitos y a los testigos; como así también que los organismos públicos deben prestar la ayuda y colaboración que les sea requerida para el cumplimiento de los fines y objetivos del CAV.

Más adelante analizaremos cómo fuimos revisando el concepto de víctima, a partir también de una revisión del concepto de violencia.

El CAV interviene por iniciativa de la propia víctima, a solicitud de sus representantes, familiares o testigos o por derivación de otras instituciones.

El CAV recibe consultas y derivaciones de casos en forma permanente de distintas instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

El CAV interviene para:

Brindar asistencia individual a la víctima, procurando su restablecimiento

Rosario: Tucumán 1681 (S2000AMO), Rosario, Tel. 0054 0341 4721112/1113
info@defensorsantafe.gov.ar

Santa Fe: Eva Perón 2726 (S3000BVP), Santa Fe, Tel. 0054 0342 4573904-3374
queja@defensorsantafe.gov.ar

www.defensorsantafe.gob.ar



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

integral.

Brindarle, en su caso, asistencia al grupo familiar.

Brindarle el asesoramiento e información legal que corresponda.

Si nos referimos a asistencia, atención y abordaje integral y dado el carácter polifacético de la problemática victimológica resultó necesario desde la creación la conformación de un multidisciplinario integrado **actualmente** por 3 trabajadoras sociales, 1 psicólogo y 4 psicólogas, 2 abogadas y 2 abogados, 2 de los cuales cumplen las funciones de director y subdirectora del servicio y 4 personas que cumplen tareas administrativas sensibilizados e informados acerca de las problemáticas que atendemos. Buscar la concurrencia de los distintos saberes es la única manera para obtener un análisis más acabado del caso y una óptima ponderación de las estrategias y acciones a seguir.

El concepto de víctima

El CAV trabaja a partir de un concepto amplio de víctima. Se consideran víctimas todas aquellas personas que se acerquen a nuestras oficinas a plantear cualquier situación de sometimiento, agresión o abuso, **AÚN CUANDO LOS HECHOS NO CONSTITUYAN FORMALMENTE UN DETERMINADO DELITO.**

La agresión, abuso o sometimiento sufridos por la víctima pueden originarse en un hecho como también en una sucesión de hechos y situaciones que sean los que en conjunto provoquen en ella un daño, perjuicio, menoscabo o sufrimiento.

El trabajo multidisciplinario

El CAV trabaja desde el abordaje multidisciplinario de los casos que se nos presentan, si bien establecimos una forma de primera aproximación del caso que sea atendida por profesionales de la psicología o en su ausencia del trabajo social. Estamos convencidos que la mirada de otras disciplinas diferentes a la del derecho encuadra el discurso de la víctima de manera tal que la asistencia legal, de ser requerida, sea la más adecuada.

Luego de la primera intervención el profesional que previno re trabajará el caso con los profesionales de las otras disciplinas para complementar la lectura que haya hecho y para enriquecer las respuestas que se ofrecerán a la víctima respecto a las alternativas con las que cuenta para afrontar la situación de que se trate.

Las medidas o acciones que pudieren llevarse a cabo no responden a una metodología rígida preconcebida, sino que se evalúan y deciden según las particularidades del caso y con la participación del involucrado directo que solicita nuestra asistencia.

Rosario: Tucumán 1681 (S2000AMO), Rosario, Tel. 0054 0341 4721112/1113
info@defensorsantafe.gov.ar

Santa Fe: Eva Perón 2726 (S3000BVP), Santa Fe, Tel. 0054 0342 4573904-3374
queja@defensorsantafe.gov.ar

www.defensorsantafe.gob.ar



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

El principio rector de cualquier intervención del CAV es comprender y revalorizar a la víctima y dotarla, en la mayor medida posible, de saberes, herramientas, recursos con los que pueda enfrentar la situación e intentar solucionar el caso que la llevó a solicitar nuestra intervención **acompañándola**, asesorándola y brindándole contención en esa tarea.

Una pauta elemental de nuestro trabajo, o si se quiere un presupuesto básico del que se parte, es el del máximo respeto por la persona que recurre a nuestro centro.

Consideramos que sería **erróneo ejercer un rol tutelar de las personas adultas que nos consultan**, ya que en ese caso estaríamos contribuyendo a anular los recursos con los que cada sujeto cuenta para asumir lo que debe enfrentar y superar, ya que insistimos no se trata de aplicar estrategias generales para todos los casos, ni de arrogarnos el derecho de decidir por otros o en lugar de otros. **Todo esto más allá de la obligación de denunciar que se nos impone a los funcionarios a través de diferentes normativas. Estas situaciones se evalúan en EQUIPO y se decide de acuerdo a la experiencia adquirida haciéndonos cargo de nuestra decisión fundamentalmente por el apoyo de quien nos dirige.**

Esta concepción encuentra excepciones para los casos en que se trate de personas con patologías severas que los incapaciten en su posibilidad de decidir o niños que no cuenten con la protección de ningún adulto, o que sea éste quien produzca su situación de victimización.

ACOMPañAR EN LA TAREA DE ASISTIR (volvemos sobre este tema en la parte especial al analizar la ley provincial)

Si bien luego, al analizar el sistema de nuestra provincia de Santa Fe volveremos sobre el concepto de acompañamiento, me es preciso referirme para complementar esta primera etapa de la exposición referida a nuestra labor como institución, al **ACOMPañAMIENTO COMO PREMISA FUNDAMENTAL EN NUESTRA MANERA DE ABORDAR. ACOMPañAMIENTO QUE SUPONE “PONER EL CUERPO”. ACOMPañAMIENTO QUE PONE A LOS PROFESIONALES DEL CAV EN UN LUGAR ACTIVO QUE IMPLIQUE DECISIÓN DE COLABORAR. ACOMPañAMIENTO QUE SUPONE CREATIVIDAD.**

Rosario: Tucumán 1681 (S2000AMO), Rosario, Tel. 0054 0341 4721112/1113
info@defensorsantafe.gov.ar

Santa Fe: Eva Perón 2726 (S3000BVP), Santa Fe, Tel. 0054 0342 4573904-3374
queja@defensorsantafe.gov.ar

www.defensorsantafe.gob.ar