

**Maggiora, Lorena Anabel**

## La imagen de la justicia de Córdoba en las víctimas de delito

---

**Tesis para la obtención del título de posgrado de  
Especialista en Derecho Judicial y de la Judicatura**

**Directora: Granja, María Carolina**

Documento disponible para su consulta y descarga en Biblioteca Digital - Producción Académica, repositorio institucional de la Universidad Católica de Córdoba, gestionado por el Sistema de Bibliotecas de la UCC.





UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CÓRDOBA  
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO JUDICIAL Y DE LA JUDICATURA

---

TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
ESPECIALISTA EN DERECHO JUDICIAL Y DE LA JUDICATURA

**LA IMAGEN DE LA JUSTICIA DE CÓRDOBA EN LAS  
VÍCTIMAS DE DELITOS**

**Autora:** Abogada y Escribana Lorena Anabel Maggiora

**Directora:** Abogada, Licenciada en Comunicación, Magister en Gestión Política y  
Especialista en Derecho Judicial y de la Judicatura Carolina Granja

**Córdoba**

**Noviembre de 2017**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1 .....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Aproximación a la noción de víctima.....	5
1.2. Victimología.....	9
1.3. Principales consecuencias de la victimización .....	11
1.4. Normativa internacional de derechos humanos de víctimas de delitos.....	13
CAPÍTULO 2 .....	16
VÍCTIMA Y PROCESO PENAL.....	16
2.1. Participación de la víctima en el proceso penal.....	16
2.2. La víctima y el proceso penal de la provincia de Córdoba.....	18
2.2.1. Injerencia en la promoción de la acción penal.....	19
2.2.2. Derecho a participar.....	20
2.2.3. Derecho a ser informada .....	22
2.2.4. Derecho a que se evalúe la situación concreta de vulnerabilidad de la víctima en el dictado de medidas de coerción .....	22
2.2.5. Derecho a intervenir en la extinción de la acción penal .....	23
2.2.6. Facultades recursivas .....	23
2.2.7. Análisis crítico .....	24
2.3. El nuevo contexto sociocultural en que se ve inmersa la víctima .....	25
2.3.1. Policía y miembros de unidades judiciales .....	26
2.3.2. Operadores del Sistema Judicial penal .....	28
2.3.3. Equipos y servicios técnicos y de salud.....	30
2.3.4. Abogados .....	31
2.3.5. Medios de comunicación .....	32
2.4. La nueva ley nacional de protección de víctimas.....	34
CAPÍTULO 3 .....	39
VÍCTIMAS E IMAGEN DE LA JUSTICIA DE CÓRDOBA .....	39
3.1. El proceso de construcción de la imagen de la Justicia.....	39

3.2. Entrevistas .....	41
3.2.1. Objetivo general.....	42
3.2.2. Objetivos específicos .....	42
3.2.3. Muestra, instrumento y método de muestreo.....	42
3.2.4. Principales resultados .....	47
REFLEXIONES FINALES .....	64
BIBLIOGRAFÍA .....	74
ANEXO.....	80
GRILLA DE VÍCTIMAS ENTREVISTADAS.....	80

## INTRODUCCIÓN

El acaecimiento de un hecho delictivo produce un encuentro polarizado entre dos clases de sujetos: por un lado, el autor, quien por haber realizado la conducta tipificada en la norma penal se convierte en sujeto activo del delito; por el otro quien sufre la afectación, pérdida o menoscabo del bien jurídico protegido, el sujeto pasivo, ofendido o víctima. Las tres denominaciones podrían considerarse como sinónimos; sin embargo, y tal como se desarrollará en el presente trabajo, la tercera tiene una connotación más extensa porque no sólo comprende al agraviado sino a otras personas, motivo por el cual será el término que aquí se utilizará.

Víctimas desorientadas, estigmatizadas, olvidadas... Esa es la premisa de la que parte el presente trabajo. Al parecer el sistema penal no coloca su foco en ellas, es más, tímidamente emerge la idea de que se encuentran sometidas a cierto grado de abandono. Surgen así algunos interrogantes: ¿las víctimas solo sufren las consecuencias directas del hecho delictivo? ¿O también enfrentan experiencias como la falta de solidaridad de la sociedad, la insensibilidad del sistema legal y hasta la indiferencia de la Justicia penal? ¿Ello es capaz de generar en las víctimas sentimientos de injusticia y pérdida de confianza en sus semejantes y en las instituciones? ¿Son sometidas a procesos de revictimización? ¿Impacta esta situación en la imagen que ellas tienen de la Justicia?

Es que el derecho procesal penal actual se estructura en torno a la figura del imputado y así la investigación se preocupa por identificar al autor del delito para atribuirle responsabilidad y, en su caso, sentenciarlo e imponerle la sanción que corresponda,

todo ello a la luz de un proceso que hoy, luego de cierta evolución, presenta una serie de garantías para el imputado. Sin embargo, como correlato, parece no existir una preocupación creciente por los derechos de las víctimas.

En paralelo, cierto grado de ineficacia del derecho penal y la lentitud del proceso penal a la hora de dar respuestas satisfactorias a las víctimas se erigen como factores que parecen generar sentimientos de insatisfacción, frustración y descreimiento difíciles de revertir y erradicar.

Suele hablarse de cierta rigidez y formalidad de los trámites procesales, de respuestas lentas y a destiempo, lo que podría tener un impacto negativo, frustrar a la víctima y echar por tierra su esperanza inicial de encontrar en la Justicia el alivio de su padecimiento.

Comparecencia ante la Unidad Judicial o bien comisaría correspondiente, por ante la fiscalía interviniente a fin de practicar diversas diligencias, ante el equipo técnico judicial, recepción de numerosas citaciones en el domicilio particular, participación en múltiples audiencias testimoniales...

¿Qué sentimientos resultan esperables en una víctima que se enfrenta a un proceso penal que sólo parece implicar un sinnúmero de obligaciones y citaciones con escasa, cuando no nula, retribución para su bienestar psicológico y contención que conlleve la superación de lo vivenciado? El desencanto y la decepción parecerían imponerse.

La desatención a que es sometida la víctima quizás pueda explicarse partiendo de la base de que ella no es el objeto preferente del derecho penal y procesal penal, antes

bien se erige como prueba de cargo en contra del imputado. En palabras de Mañalich

Raffo:

“La víctima es objetivada en el (concepto de) bien jurídico. Esta objetivación de la víctima es expresada en la contraposición de los conceptos de víctima actual y víctima potencial. La prescindencia de la víctima actual, esto es, del individuo concretamente afectado por el hecho punible, se justifica por la orientación del discurso penal hacia la víctima potencial, que se corresponde con la espiritualización del objeto de protección subyacente a la norma punitiva como bien jurídico. No obstante la función de neutralización de la víctima, operada mediante su objetivación (...) su mantenimiento es objeto de una profunda revisión, tanto en el nivel de reflexión político-criminal como en el nivel de la reflexión dogmática. En este sentido se habla de la *recuperación de la víctima* para caracterizar el fenómeno consistente en la orientación del discurso penal hacia la víctima actual. (...) La recuperación de la víctima, entendida como orientación del sistema penal hacia la víctima actual, puede ser explicada como una manifestación de un fenómeno más general cuyo análisis constituye una referencia obligatoria para cualquier reflexión acerca de la situación actual del discurso penal: se trata de la *expansión del derecho penal*” (2004, p. 245).

Si bien existe un reciente y tímidamente creciente interés del derecho penal por la víctima, que considera que la misma merece tanta atención como la que el imputado ha gozado desde el inicio de esta disciplina, tanto el derecho sustantivo cuanto el derecho procesal penal local, parecen no terminar de efectuar un verdadero giro en pos de la víctima.

En el presente trabajo se efectuará entonces en primer lugar una aproximación al estudio que la victimología viene realizando de las víctimas desde hace algunos años y una breve referencia a la protección internacional de los derechos de las víctimas.

En segundo lugar una descripción de la participación que el Código Procesal Penal de la Provincia de Córdoba otorga a la víctima, análisis este último que no pretende ahondar en cuestiones estrictamente procesales sino solo poner en evidencia la extensión de su intervención en el proceso y el nuevo contexto en que se ve inmersa, así como una referencia a la reciente sanción de la ley de protección de víctimas a nivel nacional, en cuanto puntapié inicial para volver la mirada hacia ellas.

En tercer lugar se realizará un abordaje a la imagen que las víctimas de delitos ocurridos en la provincia de Córdoba, en tanto hayan transitado al menos alguna etapa del proceso penal, tienen de la Justicia. A tal fin se presentará en un primer apartado consideraciones que dan cuenta del significado e importancia de hacer un estudio de la imagen de la Justicia desde una perspectiva crítica constructiva, para luego ingresar de lleno al análisis de datos recogidos de entrevistas realizadas a víctimas de distintos tipos de delitos acaecidos en nuestra provincia. Cabe aclarar que no se pretende aquí efectuar un estudio de la magnitud de aquella investigación realizada allá por el año 2010 entre el Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba y en el Centro de Perfeccionamiento Ricardo C. Núñez perteneciente al Poder Judicial de la provincia de Córdoba titulado “Imagen de la Justicia de Córdoba. Años 2009-2010”, investigación científica esta última carente de antecedentes en nuestra provincia. Sin embargo el presente trabajo constituye un abordaje serio y comprometido en aras de contribuir a mirar de un modo diferente algunas cuestiones del acontecer diario judicial. El análisis se centra en explorar de qué manera visualizan las víctimas el actuar de la Justicia penal para obtener datos que permitan reconstruir la imagen de este sector de personas, en cuanto usuarios del actuar judicial, y extraer conclusiones que permitan avanzar hacia una Justicia más atenta a las necesidades y aspiraciones de las víctimas.



## CAPÍTULO 1

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Aproximación a la noción de víctima

Se ha afirmado que:

“La víctima siempre ha existido, desde el mismo momento en que se cometió el primer hecho delictuoso, tuvo que existir víctima, desde luego que no se le conoció en el momento mismo con ese nombre, pero la víctima o el sujeto que recibió el daño material nace desde el instante en que se consumó el hecho delictivo, de ahí pues que la víctima nace prácticamente con el delito y tomando esa referencia tendríamos que decir que la víctima es tan antigua como el delito mismo” (Champo Sánchez, n.d., p. 240).

Sin embargo llama poderosamente la atención que, durante muchos años, la víctima del delito haya sido el personaje olvidado de las ciencias penales, no sólo del derecho sustantivo y procesal penal, sino también de la criminología, ciencias éstas que se dedicaron afanosamente al estudio del fenómeno criminal centradas en una parte del drama en análisis, a saber, el delincuente.

Amadeo (2010) se refiere a las posibles causas de este olvido, clasificándolas en psicológicas, pragmáticas o políticas, e históricas.

Psicológicas: el delincuente ejerce, consciente o inconscientemente, una seducción sobre el resto de los sujetos, de suerte tal que provoca mayor identificación, y en algunos casos, respeto y admiración. Pareciera ser una forma de canalizar deseos inconscientes, mas sea como fuere, nadie, en su sano juicio, parece identificarse con la víctima, objeto de trato violento y humillante, inocua, sin incentivos; ello puede constituir una buena respuesta a la hora de contestar el porqué del desinterés por la víctima y el interés por el delincuente.

Pragmáticas o políticas: las acciones del criminal son socialmente dañosas, perturban la paz social, y ello motiva el reclamo de acciones institucionalizadas que les pongan definitivamente fin. En aras a lograrlo, los investigadores se focalizaron en el estudio, clasificación, sanción de los delincuentes, dejando de lado a la víctima. A su vez, otra causal podría ser el gran costo político que implica ocuparse de las víctimas, por poco humanitaria que parezca esta afirmación.

Históricas: hay quienes piensan que la víctima no fue siempre olvidada, sino que atravesó diversas fases históricas con un papel cambiante, y ello llevó finalmente a su neutralización. Afirman que históricamente, frente a la ofensa, la venganza siempre estuvo presente como respuesta primitiva del hombre; sin embargo a poco andar la humanidad comprendió que propugnar la guerra de todos contra todos, no permitía asegurar la paz social. Es así como surgen limitaciones religiosas y jurídicas a la venganza, que quitaron ese poder de las manos de las víctimas, y lo pusieron en las de Dios, o bien, en las de los hombres (esto se dio a través del Estado Moderno y con el derecho). No se cuestionó tanto el derecho a vengarse sino más bien a quién pertenecía ese derecho y en nombre de quién debía ejercitarse. Así, con el surgimiento del Estado Moderno se produce la neutralización de la víctima, quitándole de sus manos el conflicto que, inicialmente, le pertenecía. A partir de aquí comienza a ser desplazada, postergada, olvidada, pues empieza a intervenir el Estado mediante sus órganos como representante del ofendido, no ya estimado individualmente, sino valorado socialmente.

En este contexto histórico de neutralización de la víctima surgen las ciencias penales, básicamente el derecho penal, procesal penal y la criminología. En el caso puntual del

derecho procesal penal, preocupado fundamentalmente por el imputado, sus derechos y garantías, la víctima sólo ocupó el pasivo lugar de testigo, con más obligaciones y deberes que derechos, sometida a esperas, humillaciones, al permanente recuerdo de lo dolorosamente ocurrido, sin un aparato de poder que las contenga, fenómeno este conocido como victimización secundaria, al que se hará detallada referencia más adelante.

Recién en los años cuarenta y posteriores comenzaron a aparecer trabajos dedicados por completo al estudio de la víctima. Se comienzan a estudiar los efectos negativos del delito sobre las víctimas, las experiencias y actitudes de éstas hacia el sistema penal y estrategias de prevención, lo que da final al período caracterizado por el olvido (Amadeo, 2010). Tanto fue así que en la década del setenta comienza a consolidarse la victimología como disciplina científica.

Claro está que el problema del papel de la víctima no es específico del derecho procesal penal y tampoco del derecho penal material. Antes bien, se trata de un problema político criminal común, al que debe dar respuesta y solución el sistema en su conjunto.

Para obtener un primer acercamiento a aquello que, en parte, constituye el objeto de estudio del presente trabajo, en primer lugar resulta oportuno recabar la definición que da el diccionario de la Real Academia Española sobre la palabra “víctima”: 1. f. Persona o animal sacrificado o destinado al sacrificio. 2. f. Persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio a otra. 3. f. Persona que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita. 4. f. Persona que muere por culpa ajena o por accidente fortuito. 5. f. Der. Persona que padece las consecuencias dañosas de un delito.

No obstante la promoción de los derechos fundamentales de las víctimas requiere la adopción de un concepto comprensivo de todas las personas y grupos que se ven afectados por el hecho criminal, debiendo abarcar a los titulares del bien jurídico protegido por la norma y también a aquellos que se vean perjudicados directa o indirectamente por la conducta criminal.

En concreto, el concepto de víctimas del delito incluye:

*“el sujeto pasivo de la infracción, entendido como aquella(s) persona(s) sobre la(s) cual(es) recae la acción del delincuente; los perjudicados directos, que son quienes, sin ser los titulares del bien jurídico protegido, reciben directamente los efectos del delito, como los familiares de la persona asesinada; y los perjudicados indirectos, quienes sin ser titulares del bien jurídico ni perjudicados directos, deben soportar las consecuencias indirectas del delito, tales como los familiares o dependientes inmediatos del sujeto pasivo que sufran daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización” (Sampedro-Arrubla, 2008, p. 359).*

La Declaración sobre los principios fundamentales de Justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en su Resolución 40/34, de fecha 29 de noviembre de 1985, en cuanto a lo que debe entenderse por víctimas de delitos establece: 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.

En el área de la protección internacional de derechos humanos, la parte lesionada es el individuo cuyos derechos han sido violados, la parte cuyos derechos han sido conculcados generándosele un daño. Amenudo también se le refiere como la “parte agraviada”.

La condición de víctima es una caracterización construida, públicamente discutida, culturalmente interpretada y de gran impacto en lo personal y en lo social. Al decir de Schillagi:

“el ciudadano que porta la condición de víctima es aquel que marca su pertenencia a la comunidad a partir de una postura moral que hace pública en su accionar” (2006, p 25).

## **1.2. Victimología**

Como disciplina jurídica es relativamente nueva, ello teniendo en cuenta que la concepción clásica del derecho penal únicamente ponía su foco en la figura del imputado/condenado. Tiene por objeto responder a las necesidades de las víctimas del delito e introduce la idea de que no basta mirar al agresor y su entorno para entender los comportamientos criminales.

Como se expuso anteriormente, a medida que el Estado comenzó a hacerse responsable de la administración de Justicia, la atención fue puesta en el responsable del delito y la víctima relegada a un segundo plano, lo que implica no estudiar integralmente el problema del fenómeno delictivo.

La denominación científica *victimología*:

“Surgió como un neologismo utilizado por primera vez en la lengua inglesa (*victimology*) y luego francesa (*victimologie*) como contrapuesto a *criminology* y *criminologie*” (Amadeo, 2010, p. 223).

El mismo autor afirma que la adopción de este nombre evidencia el contenido de la disciplina a la que hace referencia, pues, etimológicamente, la voz *victimología* deriva de la palabra latina “víctima” y de la raíz griega “logos”, esto es el estudio o tratado de las víctimas.

“La *victimología* es una disciplina cuyo objeto lo constituye el estudio científico de las víctimas de delitos” (Marchiori, 2009, p. 16).

La misma autora sostiene:

“La *victimología*, desde la perspectiva de una *criminología* clínica, atiende a la víctima, es decir, a la persona que padece un sufrimiento físico, psicológico y social a consecuencia de la violencia, de una conducta agresiva antisocial” (2009, p. 17).

Desde el punto de vista estrictamente jurídico, el derecho penal se limita a investigar y punir conductas contrarias a la ley que constituyan delitos en sentido técnico. La *victimología*, en cambio, brega por un concepto amplio de víctima y critica la rigidez del concepto jurídico-penal en cuanto sólo considera víctima al afectado por una acción tipificada en la ley.

Sampedro Herreros (n.d., p. 14) refiere que:

“La *victimología* actual centra sus aspiraciones en las siguientes:

- a) El estudio del papel desempeñado por las víctimas en el desencadenamiento del hecho criminal (victimodogmática)
- b) La indagación de los temores profundamente sentidos en determinados grupos sociales a la victimización
- c) El examen de la criminalidad real, a través de informes facilitados por las víctimas de delitos no perseguidos (cifra negra de criminalidad)
- d) Importancia de la víctima en la reacción de la Justicia punitiva de determinación de penas
- e) Repercusión en el entramado normativo de la efectiva indemnización y reparación a la víctima de los daños derivados del hecho delictivo”.

A los anteriores, con cita a Bovino (2003) añade la participación de la víctima de forma activa en la reparación moral y material del quebranto causado por el hecho delictivo desde una perspectiva restaurativa.

“La victimología abarca varios niveles de actuación en diferentes contextos. Podemos decir que reposa en un trípode: estudio e investigación, cambio de legislación y asistencia y protección a la víctima. Cada uno de estos segmentos es de fundamental importancia para una nueva visión del crimen y de todo el sistema penal” (Kosovski, 2012, p. 205).

### **1.3. Principales consecuencias de la victimización**

Marchiori (2012) afirma que desde una perspectiva victimológica las consecuencias comprenden los aspectos físico (daño al cuerpo, a la salud, lesiones, muerte); emocional, incluso conmociones traumáticas difíciles de determinar y superar; socio-cultural; económico; cambio de rol en lo social y cultural; pérdida o daño de objetos de la víctima; respuestas inadecuadas de la policía, administración de Justicia, hospitales, centros asistenciales, lo que genera nuevas victimizaciones. Las investigaciones victimológicas demuestran que las secuelas de inseguridad, miedo, indefensión conmueven no sólo a la víctima sino también a su familia más inmediata, así como a parientes, vecinos y amigos.

La vulnerabilidad post-delictiva es otra consecuencia. La misma autora (2012) explica que en realidad la vulnerabilidad se da en tres momentos. Así tenemos vulnerabilidad pre-delictiva: es el antes, por circunstancias de indefensión y características particulares de cada individuo que lo hacen más susceptible de ser sujeto pasivo de delitos; vulnerabilidad en el proceso de victimización: se da en el momento en que la víctima es agredida y se relaciona con las circunstancias del hecho delictivo, los instrumentos utilizados por el agresor y demás elementos y circunstancias de tiempo, modo y lugar; por último, se encuentra la vulnerabilidad post-delictiva, que se manifiesta en casos de impunidad del delito, el silencio del proceso de victimización y la revictimización por parte de las instituciones y medios de comunicación. En este último momento constituye entonces una derivación de la victimización. La vulnerabilidad se convierte en una circunstancia común en las víctimas, sin embargo existen condiciones de vulnerabilidad particulares que se derivan no solo de la situación de la persona sino también de la naturaleza o tipo de hecho sufrido, por lo que resultaría necesario que la Justicia otorgue un trato adecuado teniendo en cuenta estas particularidades.

Victimológicamente se ha señalado que otro de los efectos que produce el delito es el silencio de las víctimas o bien la dificultad en el relato de los procesos de victimización. Respecto a este último aspecto se ha afirmado que:

“El relato de la vivencia del delito es un acto traumatizante, es una estructura compleja que comprende aspectos individuales, familiares, sociales y culturales” (Marchiori, 2012, p. 49).

Implica recordar los rostros y actitudes agresivas, tomar conciencia del riesgo pasado, la vulnerabilidad, humillación e indefensión frente al agresor y los sufrimientos



padecidos. También conlleva el gran esfuerzo psíquico de romper el silencio y la crisis emocional afectiva de verbalizar la situación traumática. En efecto la víctima varía la dimensión de su relato omitiendo o bien aportando algunos detalles en función de quién lo recibe: familiar, persona conocida, policía, administración de Justicia, profesional con objetivos asistenciales, maestros, terapeutas, médicos, trabajadores sociales, psicólogo. A su vez la persona que recibe el relato, en función de los objetivos de esa recepción, puede generar modificaciones y omisiones significativas al reprochar comportamientos de la víctima, efectuar interrogatorios direccionales, dudar sobre el relato y hasta culpabilizar.

#### **1.4. Normativa internacional de derechos humanos de víctimas de delitos**

En la segunda mitad del siglo XX la sociedad internacional adoptó nuevos paradigmas que modificaron la visión relativa a las prácticas y actividades humanas y se concientizó de la importancia del surgimiento de nuevos derechos, entre ellos la valoración de los derechos humanos de las víctimas de delitos.

Ello implica reconocer a las víctimas del delito los derechos que les han sido negados y entender que la atención a sus expectativas y necesidades es un asunto de derechos humanos.

En el ámbito internacional se tiende a considerar a las víctimas del delito como parte principal de la política criminal de los Estados, junto al victimario y en igualdad de condiciones. Así, ser “víctima” no se considera un incidente individual sino un problema de política social, un problema de derechos fundamentales.

Seguendo a Sampedro-Arrubla (2008) podemos consignar que existen tres instrumentos internacionales que fijan las coordenadas fundamentales para la atención de las víctimas. La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder de las Naciones Unidas, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 29 de noviembre de 1985 -Res. 40/34-; la Recomendación (85)11, adoptada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 28 de junio de 1985, sobre la posición de la víctima en el marco del derecho penal y del proceso penal - R. 85 (11)-; y la Declaración sobre Justicia y Asistencia para las Víctimas, de la Sociedad Internacional de Victimología -Declaración SIV-.

Los mismos procuran otorgar a la víctima presencia activa en el desarrollo del proceso, el reconocimiento de sus derechos y la atención a sus penurias e intereses.

En función de ellos, el autor destaca que es posible establecer algunas coordenadas que orientan la visión del sistema penal desde y hacia las víctimas:

- El concepto de víctimas del delito incluye, pero supera, al sujeto pasivo del delito. Alcanza a aquellos perjudicados, directos e indirectos, que sufren las consecuencias de la violación de la norma.
- La sociedad se ve obligada a respetar y desarrollar los derechos humanos del delincuente pero, en igualdad de condiciones, debe respetar y desarrollar los de las víctimas, adoptando las medidas necesarias para garantizar la intervención efectiva en el sistema penal.

- Es necesario que las víctimas reciban asistencia y compensación integral, no solo económica, sino además psicológica, social, judicial.
- La reparación y asistencia a las víctimas debe prestarla en primer lugar el delincuente, pero ante su imposibilidad o insolvencia, la sociedad, el Estado o el organismo internacional correspondiente. Se procura el establecimiento de la “reparación” como una nueva vía en las sanciones penales.
- Las autoridades deben procurar adoptar las medidas necesarias para la prevención eficaz de la criminalidad y garantizar la convivencia pacífica en la sociedad promoviendo, desde el proceso penal o fuera de él, una eventual reconciliación entre las víctimas y el delincuente.

Se ha afirmado que si bien el movimiento internacional a favor de las víctimas ha cristalizado en el principio de protección:

“apenas ha supuesto un cambio de éstas en la percepción del derecho penal. Paradójicamente a lo anterior, y pese a la desconfianza de las víctimas en el derecho penal, existe un notable aumento de denuncias, lo que quizás se explica en atención a que la víctima denuncia como una suerte de ritual de búsqueda de equilibrio personal” (Sampedro Herreros, n.d., p. 2).

No obstante ello, este trabajo postula una mirada más optimista de la cual se desprende la posibilidad de pensar que la ocurrencia de la víctima a la Justicia tiene que ver con que, a pesar de todos sus defectos e imperfecciones, constituye la vía más adecuada para la defensa de los derechos de las personas y para garantizar la vigencia de nuestro sistema democrático de gobierno, aun cuando sin lugar a dudas, existan muchas cuestiones que revisar, cambiar y mejorar.

## CAPÍTULO 2

### VÍCTIMA Y PROCESO PENAL

#### 2.1. Participación de la víctima en el proceso penal

Tal como se ha referido anteriormente la víctima ha sido históricamente considerada sujeto pasivo del delito y órgano de prueba de cargo, con escasas cuando no nulas posibilidades de intervención en el proceso penal, con derechos que suelen ser desconocidos y pisoteados por la indiferencia de agentes judiciales y profesionales independientes que intervienen en el proceso muchas veces sin preparación específica para contener a la víctima dado que hay pocos espacios que fomentan tal formación.

En paralelo, no se puede soslayar que muchas veces las propias víctimas ignoran los derechos que les asisten. Otras conocen su facultad de interponer denuncia, pero no saben que luego pueden participar en el proceso. Si es que la víctima está informada acerca de la existencia del procedimiento penal y de sus derechos, será ella misma en base al ejercicio de su autonomía de la voluntad, quien podrá optar entre dar inicio al proceso (denunciando), o bien no hacerlo, así como también entre participar en él o no.

Frecuentemente la víctima no recibe del proceso la satisfacción de sus intereses o necesidades. Marchiori (2012) refiere que ello se debe a diversas situaciones:

La víctima no presenta la denuncia del delito: por diversos motivos, personales, familiares, socio-culturales, por su vulnerabilidad frente al autor, por considerar que el daño causado por el delito fue mínimo, por estimar –erróneamente- que no tiene

pruebas del hecho delictivo, por no confiar en la Justicia, por la pérdida de tiempo y molestias que le genera el trámite legal.

La policía y la administración de Justicia fracasan en la investigación criminal: la víctima realiza la denuncia del delito, colabora con la policía y administración de Justicia, se somete al proceso penal, pericias, exámenes criminalísticos, citaciones, interrogatorios, declaraciones testimoniales, pero la respuesta institucional fracasa.

La policía y administración de Justicia impidieron arbitrariamente la denuncia de la víctima: son los casos de exposición del delito en sede policial, de modo que el caso no ingresa al sistema penal. Si bien no puede considerarse que ello constituya una situación de rechazo de la denuncia, sí es una elección arbitraria de la policía en el modo de recepción de la *notitia criminis*, que obstaculiza que el caso llegue a los estrados judiciales.

Prescripción del delito: en estos casos la víctima efectúa la denuncia, interviene la policía y la administración de Justicia, ésta actúa en un primer momento pero luego su respuesta demorada conduce a la prescripción del delito y la causa se archiva. Lo definitivamente negativo de esta última situación es que la víctima la ignora, porque nunca se le informa, de modo que continúa esperando y confiando en la Justicia.

Sentencia absolutoria de los presuntos responsables: el tribunal decide que el ciudadano imputado no es el responsable del delito. La investigación penal no se retoma y la víctima permanece una vez más sin respuesta de la administración de Justicia.

Dicho esto se ingresará al estudio de la normativa procesal penal cordobesa y al análisis de su encuadre en el marco de la Justicia restaurativa, como derecho humano fundamental a la luz de los instrumentos internacionales que alumbran la materia.

## **2.2. La víctima y el proceso penal de la provincia de Córdoba**

El presente apartado no pretende efectuar un análisis detallado de las posibilidades de intervención en el proceso que tiene la víctima de un delito acaecido en la provincia de Córdoba de conformidad a la legislación procesal penal, posibilidades estas a las que solo se hará breve referencia sin entrar en detalles procesales que exceden el objeto de este trabajo.

Lo que aquí se intenta es sensiblemente más ambicioso: una lectura crítica del sistema procesal penal cordobés a fin de evaluar si contempla el bloque de derechos fundamentales de las víctimas a tono con los requerimientos de documentos internacionales de derechos humanos y, a su vez, servir de guía a los miembros del Sistema Judicial penal que toman contacto con las víctimas en su quehacer diario para lograr que efectivamente sean reconocidas y protegidas.

El Código Procesal Penal de la provincia de Córdoba presenta una serie de normas que procuran al reconocimiento de su participación tal como se esbozará a continuación. Su reciente modificación por ley 10457 parece haber contemplado algunos de los lineamientos propios de la normativa internacional. Sin embargo su corto lapso de vigencia hace que aún sea demasiado prematuro afirmar que los derechos e intereses de las víctimas se efectivicen en el acontecer diario del Sistema Judicial penal.

A continuación se analizarán las alternativas de intervención previstas por el Código.

#### 2.2.1. Injerencia en la promoción de la acción penal

A la luz de los instrumentos internacionales de derechos humanos, resulta indispensable que el sistema procesal no atribuya al Ministerio Público exclusividad en el ejercicio de la acción penal, y que se reconozca el derecho de la parte agraviada a tener participación real y efectiva en el proceso, con altos poderes de eficacia sobre la pretensión punitiva a través de mecanismos coadyuvantes en algunos casos e independientes en otros, siempre en aras a reforzar al máximo las posibilidades de intervención.

La normativa penal prevé tres tipos de delitos en función de la titularidad en el ejercicio de la acción penal, clasificación ésta relevante a los fines del presente trabajo pues, en función de ella, difieren las alternativas de participación de las víctimas tanto en el inicio como en la continuación del proceso. Así existen delitos de acción pública, delitos de acción pública dependientes de instancia privada y delitos de acción privada.

En los delitos de acción pública -que son la mayoría de los previstos por el Código Penal- la regla es que la persecución debe ser iniciada, ejercida y continuada de oficio por el Ministerio Público. No obstante en caso que el fiscal inste la aplicación de criterios de oportunidad -en virtud de los cuales, por razones de política criminal, se extingue la acción penal- la víctima puede realizar la conversión de la acción pública en privada y presentar querrela, modalidad ésta a la que se hará referencia en los párrafos siguientes y que constituye un avance en el reconocimiento de mayores alternativas de participación para la parte agraviada.

Cuando se trata de delitos de acción pública dependientes de instancia privada (delitos contra la integridad sexual, lesiones leves, impedimento de contacto de los hijos menores con sus padres no convivientes) se le confiere a la víctima un rol significativo en tanto es necesaria su denuncia o en su caso la de sus representantes, para que el fiscal pueda proceder a investigar.

Finalmente en los delitos que son de acción privada (calumnias, injurias, violación de secretos, concurrencia desleal, incumplimiento de los deberes de asistencia familiar cuando la víctima fuere el cónyuge) el ofendido tiene las riendas de la persecución y es titular exclusivo del ejercicio de la acción, con poderes dispositivos plenos y discrecionalidad acerca de su inicio, continuación e incluso extinción de la pena por medio del perdón que expresamente prevé el Código Penal.

### 2.2.2. Derecho a participar

Si bien cuando se habla de participación de la víctima en el proceso penal se tiende a ceñirla a los roles activos de querellante particular y actor civil, el concepto es algo más amplio.

Preliminarmente se observa que el Código de Procedimiento Penal de Córdoba utiliza en algunas normas la palabra *víctima* y en otros casos el término *ofendido*. Este último es quien porta en el contexto concreto el bien jurídico protegido por la norma penal de prohibición o de mandato presuntamente infringida, el real y directamente afectado en un bien jurídico individual. Tal expresión limitativa deja fuera a sujetos que sí están contemplados en la interpretación propiciada en el ámbito internacional de los derechos humanos, que por poner el foco en el daño sufrido, incluye en el vocablo *víctima* a los familiares o dependientes inmediatos de la víctima directa y a las personas



que hayan sufrido daños al intervenir para asistirlos o para prevenir la victimización o para reclamar la búsqueda de la verdad de lo sucedido (ej. parientes colaterales) teniendo en cuenta las circunstancias del caso, la entidad, carácter y gravedad de las violaciones cometidas, el sufrimiento ocasionado y el tiempo transcurrido. A continuación se detallan algunas posibilidades de participación.

La figura del querellante particular permite al particularmente ofendido por el delito y en caso de muerte de éste a sus herederos, intervenir en el proceso, coadyuvando al fiscal en la tarea investigativa a los fines de acreditar tanto el hecho delictuoso como la responsabilidad de los supuestos responsables.

Por su parte, el instituto del actor civil posibilita a la víctima, a sus herederos y a los damnificados directos reclamar ante el juez penal la restitución del objeto materia del delito y la indemnización del daño padecido.

Se observa que ambas figuras utilizan la expresión *heredero* que transporta necesariamente al Código Civil y Comercial de la Nación, con las restricciones propias del derecho sucesorio, lo que una vez más ciñe las posibilidades de intervención de aquellas personas que no reúnen las condiciones para ser heredero en los términos de la norma.

A su vez existen algunas normas dispersas que contemplan la participación de la víctima en actos trascendentales del proceso: por un lado al prever la citación para participar de la audiencia en la que se dirime la suspensión del proceso a prueba, previendo incluso que, en caso de concederse y cumplidas las condiciones por el imputado, no se le quite la posibilidad de reclamar la reparación del daño; por el otro

el Código Procesal Penal provincial establece que en el debate que se lleva a cabo en el juicio, la recepción de los testimonio comience por el ofendido.

### 2.2.3. Derecho a ser informada

En el marco del derecho de la víctima a ser informada de sus facultades procesales, el Código Procesal Penal de Córdoba expresamente prevé que le se indique la posibilidad de constituirse en actor civil y/o querellante particular y, aun cuando no haya hecho uso de las mismas, que se le hagan conocer las resoluciones que se dicten sobre la situación del imputado.

También contempla otras situaciones relevantes en el proceso de las cuales debe ser anoticiada. Así ocurre por ejemplo con la notificación que el fiscal debe cursar cuando insta la extinción de la persecución por aplicación de criterios de oportunidad, al decidir el archivo de la causa o la suspensión del proceso a prueba, todas ellas medidas que favorecen al imputado.

Si bien luce correcto que se le notifiquen estas cuestiones en tanto pueda verse afectado su interés, llama la atención que no se siga la misma inteligencia en caso que se promueva el sobreseimiento del presunto responsable, decisión ésta susceptible de afectar a los intereses de la víctima.

### 2.2.4. Derecho a que se evalúe la situación concreta de vulnerabilidad de la víctima en el dictado de medidas de coerción

A la hora de disponer medidas restrictivas de la libertad, el fiscal debe tener en miras a la parte agraviada y ordenarlas cuando el imputado pueda infundir temor en la

víctima o bien influir para que varíe el rumbo de su declaración, indicios estos de entorpecimiento de la investigación.

#### 2.2.5. Derecho a intervenir en la extinción de la acción penal

El Código también establece la posibilidad conciliación entre el imputado y la víctima como causal de extinción de la acción penal, pero sólo cuando esta última haya sido totalmente reparada en caso de acuerdo resarcitorio.

No obstante tal conciliación no procede cuando sea fruto del aprovechamiento de condiciones de vulnerabilidad de la parte agraviada derivadas de la situación de poder o de la capacidad económica del agresor.

#### 2.2.6. Facultades recursivas

Finalmente en cuanto a las facultades recursivas el Código de Procedimiento Penal sólo legitima a la víctima constituida en querellante particular y, como regla, de manera adhesiva al recurso interpuesto por el Ministerio Público.

Así, existen tres situaciones que pueden agraviar profundamente a la víctima, ellas son: el archivo de la causa, el sobreseimiento y la absolución del imputado. El Código dispone que se comunique a la víctima la pretensión de archivar a fin de que pueda constituirse en querellante particular y recurrir la decisión, pero ello supeditado al mantenimiento por parte del Ministerio Público. En relación al sobreseimiento y absolución, no se presagia esa comunicación previa a la víctima, de modo que sólo puede recurrir si ya es querellante en la causa, y también, en ambos casos sujeto a mantenimiento por el Ministerio Público. Esa necesidad de mantenimiento configura a la postre una forma de negarle el acceso a la jurisdicción, una violación al derecho

de defensa en juicio y una vulneración a su derecho de ejercer la acción penal en procura de la tutela judicial efectiva.

#### 2.2.7. Análisis crítico

Si bien resultan loables los recientes esfuerzos legislativos, materializados en la sanción de la ley provincial 10457, de reforma del Código Procesal Penal de Córdoba, los mismos no alcanzan para conferir plena participación y protección a la víctima.

El problema es que a la escueta y dispersa intervención que le confiere el procedimiento penal cordobés se suma un desfase entre las reglas y las prácticas judiciales. No basta el elenco de posibilidades de participación, se requiere intervención activa, efectiva, con influencia real y directa en el rumbo del proceso y en la actividad que lleva adelante la Justicia, tal como se pondrá de relieve en el apartado siguiente.

El derecho a la tutela judicial efectiva de la víctima es entendido como la posibilidad de reclamar ante la Justicia la apertura y continuidad del proceso sin obstáculos procesales para lograr una decisión de fondo motivada y fundada en un tiempo razonable garantizando el cumplimiento del fallo, con posibilidades reales de participación efectiva en todas las etapas del proceso protegiendo la intimidad de la parte agraviada, garantizando su seguridad ante actos de intimidación o represalia, con concentración de los actos judiciales a fin de evitar comparencias innecesarias. En paralelo se requiere que el sistema de administración de Justicia cuente con una infraestructura cómoda, accesible, segura, que contribuya a mitigar la tensión y la angustia emocional, que evite la coincidencia de víctima y victimario en las dependencias judiciales. A su vez resulta esperable que la parte agraviada tenga la

oportunidad de tomar por sí misma precauciones para resguardarse, pero también que el Poder Judicial adopte medidas especiales de protección por ejemplo ante el cese de medidas de coerción que privaban de la libertad al imputado, o bien cese del encierro en la etapa de cumplimiento de la pena (salidas transitorias, modalidades alternativas a la prisión, libertad condicional, libertad asistida) o ante la concesión de suspensión del proceso a prueba.

Resulta deseable pensar en una Justicia que se oriente hacia las víctimas, que les reconozca el protagonismo que tienen en el drama criminal, que tenga como objetivo fundamental escuchar, comprender y atender sus necesidades, que bregue por la efectivización de sus derechos y garantías. Por ello es esencial que el Poder Judicial realice un cambio profundo y auténtico en pos de efectivizar el nuevo paradigma de protección de víctimas, sensibilizando y capacitando al personal, funcionarios, asesores, magistrados y fiscales.

### **2.3. El nuevo contexto sociocultural en que se ve inmersa la víctima**

La víctima que decide denunciar el delito padecido se enfrenta a un nuevo escenario compuesto por lugares desconocidos hasta el momento, en los que interactúa con extraños y se somete a numerosas diligencias tales como declarar en varias oportunidades en situaciones e instancias procesales distintas, con personas diferentes que le preguntan una y otra vez sobre las circunstancias del hecho investigado, las características del autor, sus vestimentas entre otros datos, y también sobre cuestiones personales que en algunos casos ni siquiera son relevantes para el caso.

Por ello resulta relevante analizar el nuevo contexto en que se ven insertas las víctimas y verter una serie de consideraciones de los diferentes sujetos con los que toman contacto a lo largo del proceso penal.

### 2.3.1. Policía y miembros de unidades judiciales

Si bien sabido es que las fuerzas policiales dependen del Ministerio de Gobierno del Poder Ejecutivo Provincial y los agentes de las unidades judiciales del Ministerio Público Fiscal, el tratamiento conjunto de agentes policiales y personal de las unidades judiciales en este apartado se justifica en función de la identidad de tareas que desarrollan en la investigación de delitos, principalmente en orden a la recepción de denuncias, realización de tareas investigativas y de diversas diligencias probatorias en los momentos iniciales del proceso penal, muchas veces incluso en colaboración mutua. Por ello cuando se haga referencia a policía, quedan comprendidas ambas categorías de agentes.

La policía suele ser la primera institución en tomar contacto con las víctimas accediendo de este modo al conocimiento del hecho delictivo, en algunos casos en el lugar mismo de su acaecimiento. Por ello resulta deseable que se encuentre en condiciones de evaluar las necesidades de la víctima y el carácter urgente, o no, de las mismas, pues su actuación oportuna evitaría sufrimientos y paralelamente generaría mayor confianza en la Justicia.

En la práctica se observa que ello no siempre es así y en ocasiones su intervención (que redundaría en indiferencia frente a la situación denunciada, demoras injustificadas, malos tratos y hasta dudas respecto del relato del damnificado) forja sufrimientos extras en las víctimas.

Marchiori (2012) indica que este primer contacto policía-víctima resulta crucial e incide en la recuperación de la víctima. Para la autora pensar si tal institución está a la altura de las circunstancias como para contener y guiar a la víctima desde los momentos más incipientes de la investigación penal plantea más dudas que respuestas, pues los agentes policiales no reciben formación, capacitación ni entrenamiento vinculado a los derechos de las víctimas, y muchas veces le proporcionan un trato que se corresponde con el que se le dispensa a una persona que aporta datos de interés para la investigación, sin brindarle seguridad, tranquilidad, información.

La misma autora (2009) afirma que en ocasiones la víctima percibe en las fuerzas ciertas presiones para que no presente la denuncia, ello fundado en algunos casos en la escases de recursos humanos y materiales de la institución, número de casos atendidos, gravedad y magnitud del delito, lo que ha contribuido a la “selección” que realiza el sistema policial sobre las denuncias que presentan las víctimas.

No puede perderse de vista que muchas veces las víctimas solo toman contacto con las fuerzas policiales confundiendo la intervención policial con el quehacer judicial, de modo que las sensaciones, sentimientos y opiniones que recolectan de su contacto con tales fuerzas se trasladan sin distinción ni disociación a la Justicia.

A su vez sabido es que los cuerpos policiales tienen una presencia considerable en las noticias y que frecuentemente facilitan datos a la prensa sobre acontecimientos judiciales penales sin reparar en el potencial daño a la víctima, influyendo en el tono de la noticia e impactando en la imagen de la Justicia.

Resultaría interesante contar con una policía capacitada y especializada, orientada a la solución de problemas y la prevención situacional del delito que no obstante ello, una vez acaecido, sea capaz de contener a la víctima y guiarla respecto de lo que implica su actuación en los momentos iniciales del proceso penal, dato no menor si se tiene en cuenta que una impresión negativa en la víctima respecto del desempeño policial difícilmente pueda luego ser revertido con el avance del proceso.

### 2.3.2. Operadores del Sistema Judicial penal

Empleados, funcionarios, asesores, fiscales y magistrados miembros de la Justicia penal deberían estar preparados para comprender las diversas y complejas situaciones en que llega la víctima a tribunales.

El arribo de la víctima a los estrados judiciales hace que se enfrente a múltiples obstáculos. Entre ellos el lenguaje, que constituye una seria barrera para el acceso a la jurisdicción del ciudadano común. Por ello resulta importante que los agentes judiciales informen a las víctimas, en todas las etapas del proceso, en términos claros y sencillos y con trato respetuoso, sin perder de vista que ellas tienen un interés legítimo en el caso aun cuando no intervengan activamente en calidad de querellante particular o actor civil.

Generalmente la víctima carece de información sobre el Sistema Judicial y su funcionamiento, sobre el proceso penal y la significancia de los interrogatorios, pericias, tiempos y plazos procesales; a ello se suma en muchos casos la carencia de abogado que la represente e informe sobre sus derechos y distintas etapas de tramitación de la causa.



“La corriente de información entre la víctima y la administración de Justicia se desarrolla en un sentido único, es decir se espera de la víctima que proporcione toda la información a la policía, al juez de la causa, mientras la policía y el tribunal no tienen la obligación de informar a la víctima ni a su familia” (Marchiori, 2009, p. 229).

Resultaría trascendental que los operadores del Sistema Judicial penal se capaciten, sensibilicen y modifiquen ciertas prácticas formalistas respecto de la víctima y que recuerden que lo que para ellos puede ser una causa más entre muchas, para la víctima es de importancia central.

En este sentido Tarditti (2010) considera relevante que la víctima sea tenida en consideración a la hora de programar los actos procesales de trascendencia, ya que sus fechas en general se determinan en función de las prioridades del Sistema Judicial y de las posibilidades del imputado, sin prestar atención al efecto práctico sobre la víctima (dificultades para conseguir licencia en el trabajo, cuidado de los niños, transporte, etc.).

Si bien cierto que para la administración de Justicia la cooperación de la víctima resulta trascendental en cuanto les permite conocer el hecho y sus circunstancias, determinar la calificación legal e identificar al autor, paradójicamente el Sistema Judicial penal parece no valorar a la víctima, quien en muchos casos es reducida al rol y función de testigo, percibiendo a su vez un trato insensible y deshumanizante que termina victimizándola doblemente: esta segunda victimización propia de la administración de Justicia se denomina victimización secundaria: constituye no solo un nuevo daño sino que:

“provoca un descreimiento, de parte de la víctima, en las instituciones, en la asistencia y en la Justicia” (Marchiori, 2009, p. 219).

Al respecto Tarditti refiere:

“se ha considerado que la victimización secundaria institucionalizada más clara se produce dentro de la Justicia penal por dificultades en el balance de los derechos de las víctimas y los derechos de los imputados y también porque los organismos estatales que son responsables de llevar adelante el proceso penal lo hacen sin considerar la perspectiva de la víctima” (2010, p. 319).

El trato revictimizante que con frecuencia reciben, sumado a los retrasos injustificados en la investigación y juzgamiento de los delitos, la no pocas veces cuestionada credibilidad del relato, los interrogatorios culpabilizadores, la minimización de la gravedad de la agresión, son algunos ejemplos de los obstáculos a que se enfrentan las víctimas en el acceso a la Justicia y en la obtención de una respuesta efectiva.

En atención a ello sería importante que se asuma esta realidad y que quienes trabajan en la Justicia penal se sensibilicen y formen interdisciplinariamente sobre temas relacionados con las víctimas, siendo éste el único camino que permitirá que aquellos que toman contacto con ellas sean capaces de dar respuestas que satisfagan sus derechos más elementales.

### 2.3.3. Equipos y servicios técnicos y de salud

Dependen del área de servicios judiciales del Área Administrativa del Poder Judicial de la provincia de Córdoba.

Se conforman por una serie de profesionales de distintas áreas –médicos, psicólogos, trabajadores sociales- que, en el fuero penal en particular, colaboran en la investigación de diferentes delitos en una red de cooperación interdisciplinaria mutua.

Dichos profesionales deben estar no solo técnicamente capacitados en su área específica sino a su vez, y en relación puntual a las víctimas de delitos, preparados para atenderlas y contenerlas, y sensibilizados sobre la problemática y graves consecuencias de la victimización.

Tienen un rol y función institucional, pero también social. La regla humanitaria que debe predominar es la de no agravar la situación y las condiciones en las que se encuentra la víctima. Ello requiere respetar, proteger, comprender y ayudar.

En este sentido Marchiori refiere que:

“El agravamiento de la situación de la víctima por las instituciones resulta una paradoja e implica un mayor daño para la víctima” (2009, p. 218).

Desde lo institucional deberían realizarse esfuerzos para asegurar que los mismos profesionales estén en contacto con las víctimas durante todo el proceso ya su vez, limitar las entrevistas al mínimo posible, ello en pos de evitar la ya mencionada victimización secundaria.

#### 2.3.4. Abogados

Si bien es cierto que en general las víctimas que acuden a la Justicia carecen de representación de profesionales del derecho y pese que el estudio de la imagen que las víctimas de delitos tienen de los abogados que litigan en el fuero penal excede notablemente los objetivos del presente trabajo, resulta llamativo que su nivel de desaprobación no es tan alto; en todo caso, es menor que el del poder judicial (Amadeo, 2010).

Lo que ocurre es que las víctimas no reparan en una realidad innegable cual es la decisiva incidencia del actuar abogadil en el funcionamiento del Sistema Judicial penal que va desde maniobras legales hasta procesales que provocan demoras y dilatan las sucesivas etapas del proceso penal. Los profesionales del derecho suelen hacer ejercicio inescrupuloso de las posibilidades de presentar recursos procesales que retrasan el trámite judicial (lento de por sí) en la creencia de ganar tiempo-si es que

eso es ganarlo en buena ley- sólo en detrimento de la víctima que espera una respuesta de parte de la Justicia.

Afirma Amadeo:

“Los juristas del fuero penal, por su parte, tampoco escapan a la mimetización del sistema que les da de comer” (2010, p. 354).

El mismo autor (2010, p. 354), con cita a Gobbi (2003) agrega que:

“En las sociedades modernas los juristas han caído en un descrédito inmenso; el prototipo social del jurista típico es el de un individuo fatigado en formulismos, bien ataviado de formalidades y ejercitado en la gimnasia de la seriedad fingida, todo lo cual lo transforma en un sujeto al que sólo hay que acudir en caso de extrema necesidad, una especie de dador de extremaunción”.

Sin embargo las víctimas suelen no atribuir estas características de modo independiente a los abogados y así su accionar termina en muchos casos adjudicado a la Justicia que carga con la responsabilidad de todo el padecimiento de las víctimas sin que los letrados asuman la responsabilidad que obviamente les compete en el funcionamiento de la administración de Justicia.

#### 2.3.5. Medios de comunicación

Resulta innegable la influencia que los medios masivos de comunicación (en adelante MMC) ejercen sobre los ciudadanos: la percepción de estos respecto a diferentes temáticas resulta, en gran medida, moldeada por el tratamiento que los medios realizan de la información.

D’Adamo y García Beaudoux (2007) refieren que los medios definen el lugar que cada acontecimiento ocupa en las noticias y en las agendas públicas, lo que es conocido como el efecto de “establecimiento de la agenda” o “tematización”, en términos de su

capacidad de instalar los temas que concentrarán la atención y el debate de la opinión pública.

También afirman, citando a Mc-Combs (2004) que:

“La mayoría de los conocimientos que las personas poseen acerca de las cuestiones públicas, la mayor parte de los asuntos y preocupaciones que captan su interés, no proviene de la experiencia personal directa sino de los medios de comunicación que actúan como la principal fuente de información” (2007, p. 19).

Mediante su selección diaria y despliegue noticioso, enfatizan determinados aspectos y desenfatan otros influyendo sobre las percepciones ciudadanas respecto de cuáles son las cuestiones más importantes del día. Los mismos autores (2007, p. 21) citan a Scheufele (2000) quien afirma:

“Eso influye en la percepción y atribución de causas, responsabilidades, consecuencias y soluciones, interviene en el modo en que las personas reflexionarán acerca de los asuntos tratados”.

Cuando tal agenda recae sobre un caso penal los medios, en algunas ocasiones sin planearlo ni desearlo, intentan obtener la información a cualquier precio y, ante la impermeabilidad de la fiscalía o tribunal interviniente, muchas veces recurren a la víctima como fuentes sin advertir el daño que provocan. La víctima, abrumada por su reciente y desgraciada vivencia, vulnerable e indefensa, sin capacidad de imponer límites a los periodistas, relata indefinida cantidad de veces su padecimiento, proporciona datos del avance del proceso sin asesoramiento y sin comprensión de la significación jurídica de los mismos, se expone una y otra vez a ser interrogada, y del tratamiento que los medios hagan de su caso recibe devoluciones, críticas y opiniones -no calificadas ni especializadas- de la corrección o bien de los errores supuestamente cometidos en la investigación o juzgamiento de quienes resulten penalmente responsables.

Ello no contribuye de modo positivo a la imagen que la víctima construye de la actuación de la Justicia. El accionar de los medios modifica a su antojo la aproximación del justiciable a la realidad tribunalicia llegando incluso en algunos casos a predominar por sobre la propia experiencia personal.

Es innegable la importancia de los medios de comunicación a la hora de brindar noticias vinculadas a la seguridad pública, pero la construcción y selección de la noticia policial/judicial es un tema complejo. Muchas veces se efectúa un etiquetamiento tanto del delincuente como de la víctima, se suele relatar el hecho como una novela policial humillando a las víctimas, señalando datos identificatorios de domicilios, de testigos, y en ocasiones hasta se informa con datos incorrectos, lo que sólo contribuye a confundir y agravar la situación de la víctima aumentando el natural descreimiento y opacando su percepción respecto del Poder Judicial.

#### **2.4. La nueva ley nacional de protección de víctimas**

Recientemente se sancionó en nuestro país la ley 27372 de derechos y garantías de las personas víctimas de delitos. Esta norma, largamente reclamada por diversas organizaciones y por los particularmente agraviados por hechos criminales, supone un importante avance no solo por el reconocimiento en sí, sino a su vez en cuanto procura el ejercicio efectivo de los mismos, en especial el derecho al asesoramiento, asistencia, representación, protección, verdad, acceso a la justicia, tratamiento justo, reparación, celeridad, así como todos los demás derechos consagrados en la Constitución Nacional, en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos de los que el Estado

nacional es parte, demás instrumentos legales internacionales ratificados por ley nacional y en las constituciones y ordenamientos provinciales.

La protección de la víctima parte del reconocimiento de su existencia y la concesión de protagonismo en el proceso que se extienda a un tratamiento integral que la contenga y le ayude a superar su vivencia. En este sentido, la ley implica un paso hacia adelante pues sin desvirtuar los principales objetivos del proceso penal, genera un giro trascendental al desviar su mirada a la parte agraviada. Se ha referido:

“Se trata de configurar una eficaz tutela jurídica a las víctimas sin devaluar los principios informadores del derecho penal ni menoscabar el principio a un proceso justo e idóneo para obtener la tutela judicial efectiva” (Sampedro Herreros, n.d., p. 13).

La ley 27372 comienza su articulado considerando víctima a la persona ofendida directamente por el delito; al cónyuge, conviviente, padres, hijos, hermanos, tutores o guardadores en los delitos cuyo resultado sea la muerte de la persona con la que tuvieren tal vínculo, o si el ofendido hubiere sufrido una afectación psíquica o física que le impida ejercer sus derechos. En este punto la norma queda un paso detrás de los estándares internacionales analizados en el capítulo primero que contemplan al sujeto pasivo de la infracción y a los perjudicados directos -como lo hace la nueva ley- pero también a los perjudicados indirectos, es decir a quienes sin ser titulares del bien jurídico ni perjudicados directos, deben soportar las consecuencias indirectas del delito, tales como los familiares o dependientes inmediatos del sujeto pasivo que sufran daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

Detalla tres principios que alumbran el sistema de protección de víctimas: el de rápida intervención, enfoque diferencial y no revictimización. Por el primero las medidas de

ayuda, atención, asistencia y protección deben adoptarse con la mayor rapidez posible; por el segundo tales medidas deben atender al grado de vulnerabilidad de la víctima; por el tercero no debe ser tratada como responsable del hecho sufrido y las molestias ocasionadas por el proceso penal deben limitarse a las estrictamente imprescindibles.

Establece un catálogo no taxativo de derechos, entre ellos: a que se le reciba de inmediato la denuncia del delito que la afecta, con trato digno, respetuoso y con mínimas molestias, concentrando sus intervenciones en la menor cantidad de actos posibles, evitando convocatorias recurrentes y contactos innecesarios con el imputado; a que se respete su intimidad; a requerir medidas de protección para su seguridad, la de sus familiares y la de los testigos que declaren en su interés; a ser asistida en forma especializada en su recuperación psíquica, física y social; a ser informada sobre sus derechos cuando realice la denuncia o en su primera intervención en el procedimiento, sobre el estado del proceso y situación del imputado; a intervenir como querellante o actor civil; a aportar información y pruebas; a solicitar que se adopten medidas de coerción o cautelares, que se revise la desestimación, archivo o la aplicación de un criterio de oportunidad y a ser escuchada antes de cada decisión que implique la extinción o suspensión de la acción penal y de aquellas que dispongan medidas de coerción o la libertad del imputado; a ser notificada de las resoluciones que puedan afectar su derecho a ser escuchada; a la cobertura de los gastos que demande el ejercicio de sus derechos, cuando por sus circunstancias personales se encontrare económicamente imposibilitada de solventarlos.

También prevé expresamente, en casos de especial gravedad de los hechos investigados, el derecho a recibir gratuitamente asistencia técnica y patrocinio jurídico



para ejercer sus derechos y para querellar, cuando la situación económica de la víctima lo requiera o en casos de situación de vulnerabilidad, creando a tal fin la figura del Defensor Público de Víctimas.

Afirma Maier (2001, p. 249) que:

“El derecho de protección a la víctima debe avanzar, sobre todo, en la creación de un servicio, parecido al de la defensa oficial o, quizás, aprovechándolo, que sirva a la asistencia de las víctimas cuyos recursos económicos no son suficientes para ejercer los derechos que les competen. Lograr un resultado cuantitativo en este ámbito provocará, seguramente, cambios cualitativos del sistema”.

Finalmente la nueva norma crea el Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos (CENAVID) con funciones que contemplan la inmediata atención a las víctimas que así lo requieran, con un servicio de urgencia que funcione fuera del horario de atención de sus oficinas. Prevé su rápida intervención para garantizar la seguridad de la víctima y de sus familiares, para brindarle un hospedaje temporal y sostén alimentario de urgencia, así como atención médica, psicológica, patrocinio y representación jurídica con la cooperación de colegios profesionales, instituciones educativas, académicas u otras asociaciones y organizaciones de la sociedad civil que se encuentren capacitados para brindarlas, confiriendo intervención al Ministerio Público de la Defensa cuando corresponda.

Prematuro sería afirmar que la nueva ley subsane los padecimientos de las víctimas de nuestro país. Lo innegable es que avanza poniendo por escrito los gritos desesperados de aquellos que hasta el momento parecían no ser la prioridad del proceso penal, receptando el nuevo paradigma que brega por el reconocimiento y efectivización de sus facultades elevándolas a la categoría de derechos humanos.

Habrá que esperar un tiempo hasta que, luego de su aplicaci3n concreta, sean las propias víctimas quienes alcen su voz de aprobaci3n o bien viertan críticas. En su caso será necesario que las mismas sean oídas con la inmediatez y trato prioritario que contempla la propia ley.

Resta la adhesi3n de las provincias, la puesta en práctica y, lo más importante, el análisis que las propias víctimas realicen de ella y de su eficacia en cuanto a la satisfacci3n de sus intereses y derechos esenciales.

## CAPÍTULO 3

### VÍCTIMAS E IMAGEN DE LA JUSTICIA DE CÓRDOBA

#### 3.1. El proceso de construcción de la imagen de la Justicia

La imagen de la Justicia es un concepto dinámico. Varía de una sociedad a otra e incluso muta con el paso del tiempo; se construye con la interacción de diferentes actores sociales, factores objetivos y elementos subjetivos.

“La Justicia es una convención y una percepción: lo que es justo en un lugar y un momento dados es injusto en otro lugar u otro momento. En esta sociedad y en este momento el reclamo de justicia no es una abstracción. Existe una convención –una Constitución, por ejemplo- y un paradigma (que determina lo que será percibido como justo o no y, más importante, si existe o no justicia)” (Lehmann, 2007, p. 2).

“Esa percepción social es la verbalización de la imagen que se tiene del Poder Judicial: el conjunto de sus caracterizaciones, y que de algún modo se representan en la mente de los individuos; que puede o no coincidir con la realidad” (Granja, 2013, p. 143).

Quien resulta víctima de un delito se ve inmerso en un contexto social nuevo y desconocido (el ámbito judicial penal) con actores que, de uno u otro modo, y de manera positiva o bien negativa, colaboran en la construcción de su percepción acerca del Poder Judicial.

Por otro lado cabe destacar, tal como lo ponen de relieve Toharia Cortés y García de la Cruz Herrero (2005), que en la sociedad coexisten dos imágenes de la Justicia: por un lado la *experta o interna* que es la que tienen los abogados y los operadores del sistema de Justicia; por otro la imagen *externa*, la de las personas usuarias de la Justicia, tradicionalmente ignorada.

Desde hace algún tiempo la opinión de las personas usuarias del servicio de administración de Justicia ha adquirido un nuevo protagonismo a la hora de realizar

balances de situación ya sea del Poder Judicial en particular o bien del sistema de justicia en general, pues son aquellas la razón de ser de los mismos. Resulta entonces relevante:

“animarse a oír aquellas voces que suelen ser desestimadas: las de los no especialistas, las de quienes demandan Justicia” (Clerico y Cardinaux, 2004, citados por Andruet, 2013, p. 39).

En el presente capítulo se pretende analizar la imagen externa de la Justicia Penal de Córdoba a partir del estudio del cúmulo de factores y actores que contribuyen a formar la percepción que las víctimas tienen de ella, utilizando como base las herramientas conceptuales analizadas en los capítulos precedentes.

Si bien normalmente la atención tiende a limitarse a las cuestiones relativas a la eficiencia, resulta importante analizar también el grado de legitimidad social de la Justicia. Toharia Cortés y García de la Cruz Herrero (2005, p. 108/109) refieren que:

“por eficiencia de los tribunales debe entenderse su capacidad para producir respuestas eficaces y efectivas a las cuestiones que le son sometidas (...) En consecuencia la eficiencia depende directamente: a) del grado de rapidez y diligencia en la tramitación de asuntos (es decir, de su *eficacia*); y b) del grado de *efectividad* real, a efectos prácticos, de la sentencia emitida; es decir, del grado en que las decisiones judiciales logran ser adecuada y puntualmente ejecutadas. Por extensión, dentro del concepto de “eficiencia” queda incluido también todo lo que de forma genérica cabe definir como “logística judicial” (grado de preparación y competencia profesional de los jueces, cantidad y calidad de los medios instrumentales de todo tipo de que pueden disponer, cantidad y calidad del personal auxiliar, disponibilidad de asistencia pericial adecuada, etc...)”.

Por su parte los mismos autores establecen que:

“el concepto de *legitimidad social* alude en esencia al grado de confianza y de credibilidad social que una institución (el sistema de Justicia en este caso) logra merecer entre la ciudadanía (2005, p. 109).

A los fines de captar entonces la imagen de la Justicia de Córdoba desde la mirada de las víctimas de delitos ocurridos en nuestra provincia se analizarán a continuación una serie de entrevistas.

### **3.2. Entrevistas**

El propósito de las entrevistas que aquí se proponen es obtener datos de la percepción que de la Justicia tienen las personas víctimas de delitos cometidos en la provincia de Córdoba, en tanto hayan transitado al menos alguna de las etapas del proceso penal. Una vez habida tal información, se pretende efectuar una valoración de actitudes y experiencias que permita detectar cuáles son los principales factores que influyen en la construcción de la imagen de la Justicia así como los motivos por los cuales su mirada es de tal o cual modo.

Resulta oportuno advertir que una entrevista de esta naturaleza arroja datos sobre percepciones y no sobre realidades, de modo que si bien estas percepciones son indicios de lo que puede estar sucediendo en la realidad, sus resultados no deben ser tomados como absolutos, sino que resulta indispensable interpretarlos, contextualizarlos y relacionarlos. Por ello las reflexiones a las que se arribe deben ser entendidas como un punto de partida, indicativo de nuevas perspectivas y caminos a explorar.

La auscultación de las sensaciones, opiniones y evaluaciones de las personas usuarias del sistema de Justicia requiere la previa definición de objetivos.

### 3.2.1. Objetivo general

- Analizar la imagen de la Justicia en personas víctimas de delitos cometidos en Córdoba, que hayan transitado al menos alguna de las etapas del proceso penal.

### 3.2.2. Objetivos específicos

- Indagar cómo se construye la percepción de la imagen de la Justicia en las víctimas de delitos
- Considerar cuál es la imagen preponderante de la Justicia.
- Identificar actitudes y experiencias de las víctimas en el Poder Judicial así como la repercusión de la atención y trato recibido en la percepción individual.
- Analizar el grado de confianza y credibilidad social (legitimidad social) que los agraviados por delitos depositan en los diferentes actores que colaboran en la investigación y sanción de delitos.

### 3.2.3. Muestra, instrumento y método de muestreo

Los resultados que se presentarán a continuación provienen de una serie de entrevistas realizadas a personas víctimas de diferentes delitos cometidos en la provincia de Córdoba durante los años 2015 y 2016 cuyo caso haya sido sometido a investigación y/o enjuiciamiento en la Justicia provincial.

La muestra incluye víctimas de delitos de ambos sexos, mayores de 18 años y se conforma por un total de 40 individuos.

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario guía con preguntas abiertas disparadoras a fin de que el entrevistado no se sintiera limitado en su posibilidad de expresarse a la hora de transmitir su experiencia, ello puntualmente en atención a la particular situación anímica en la que suelen estar inmersas las personas víctimas. Más aun teniendo en cuenta que las entrevistas comprenden cuatro grandes grupos de delitos: contra la propiedad, contra la integridad física, contra la integridad sexual y contra la vida, lo que determina, particularmente en los dos últimos casos, que deban considerarse algunas cuestiones previas a fin de lograr un clima acorde, llano, de confianza y de contención para que las víctimas puedan expresar libremente su experiencia en el Poder Judicial sin sentirse intimidadas ni condicionadas en sus respuestas. A su vez, la elección de la entrevista como instrumento de recolección de datos se fundamenta en que posibilita tener una perspectiva amplia de la problemática y permite realizar un análisis exploratorio que fluye de las voces de los propios involucrados víctimas.

El método de muestreo consistió en la selección de las personas al azar, en forma aleatoria. Se trata de un muestreo teórico, exploratorio, no estadístico.

Cabe destacar que tan pronto como se procura auscultar el imaginario social respecto del funcionamiento del Sistema Judicial penal, se advierte que la mayor parte de las personas son víctimas de delitos contra la propiedad, por tener estos el índice cuantitativo más elevado desde el punto de vista estadístico.

Por ello corresponde –como marco introductorio- dedicar un pequeño espacio a un estudio realizado por la **Fundación Observatorio de Seguridad Ciudadana**, organización no gubernamental dedicada a generar un sistema de indicadores e índices

en seguridad y convivencia ciudadana con el objetivo de sistematizar, analizar y comunicar información georreferenciada sobre el delito y la violencia en la provincia de Córdoba.

Un reciente informe estadístico –año 2016- muestra una síntesis de los principales delitos<sup>1</sup>. A raíz de ello resulta posible efectuar una clasificación de los delitos de acuerdo al bien jurídico protegido, de lo que se obtienen cuatro categorías: delitos contra la vida, delitos contra la propiedad, delitos contra la integridad física y delitos contra la integridad sexual.

A su vez es factible traducir los datos del informe a cifras porcentuales y tomar tales proporciones como referencia para lograr que la muestra que aquí se analiza sea equilibrada en cuanto a la cantidad de víctimas que se entrevista de cada una de las cuatro categorías de delitos, lo que puede cotejarse con los datos que constan en el Anexo.

No obstante no pretende ser una representación bajo muestreo estadístico, se buscó tener una referencia de la distribución porcentual por tipo de delito, para contar con un muestreo teórico que resultara coherente con aquella distribución.

Así tenemos:

Porcentajes de los principales delitos denunciados en Argentina en el año 2016	
Delitos contra la vida	0,4%

<sup>1</sup> Informe de la Fundación Observatorio de Seguridad Ciudadana. Disponible en: <http://www.seguridadciudadana.info/datos-y-estadisticas/snic>



Delitos contra la propiedad	73,6%
Delitos contra la integridad física	25,3%
Delitos contra la integridad sexual	0,6%

Tabla: elaboración propia a partir de datos extraídos del informe “Síntesis principales delitos – 2016” de la Fundación Observatorio de Seguridad Ciudadana.

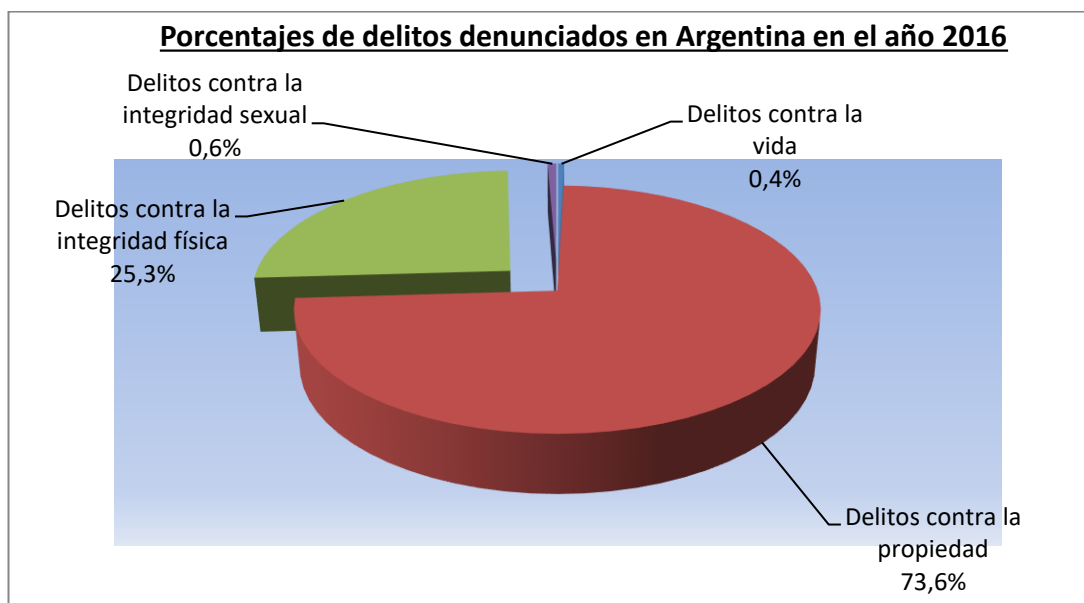


Gráfico: elaboración propia a partir de datos extraídos del informe “Síntesis principales delitos – 2016” de la Fundación Observatorio de Seguridad Ciudadana.

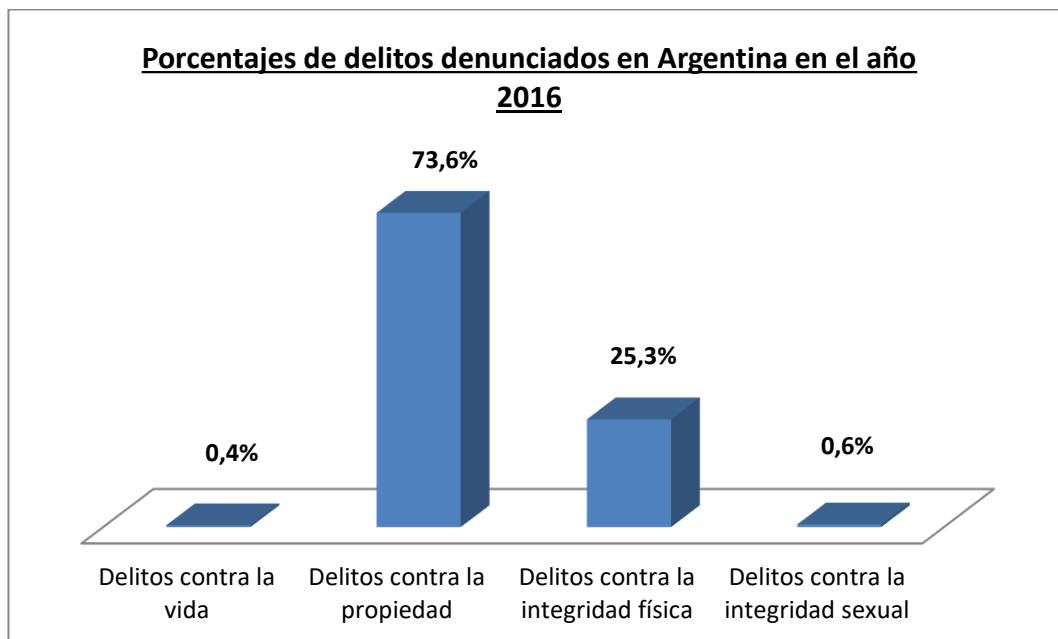


Gráfico: elaboración propia a partir de datos extraídos del informe “Síntesis principales delitos – 2016” de la Fundación Observatorio de Seguridad Ciudadana.

Antes de pasar a esbozar la información recolectada a partir de las entrevistas realizadas, resulta enriquecedor efectuar una breve referencia a la experiencia del entrevistador. En primer lugar cabe mencionar que atento la particular situación de los entrevistados, por resultar todos ellos víctimas de delitos, fue fundamental contemplar su situación personal y grado de sensibilidad respecto del evento vivenciado y sus consecuencias. Para ello fue necesario encontrar no sólo el momento oportuno para que las víctimas se sintieran cómodas, contenidas y sin prisa, sino también un espacio que ofreciera privacidad y resguardo, en el que se sintieran libres de emitir sus opiniones sin restricciones ni tapujos, motivo por el que desde un primer momento se les garantizó el carácter anónimo de la entrevista.

Además resulto esencial crear un ambiente ameno, llano, horizontal y de confianza, en el que tanto quien indagaba como quien respondía se sintieran en paridad de condiciones.

Se observa que, en líneas generales, las víctimas de delitos contra la propiedad son más proclives a hablar, a contar su experiencia, llegando incluso por momentos a disfrutar de hacer uso de su derecho a expresarse y a ser oídas, aprovechando el espacio como una instancia de descarga de ciertos sentimientos experimentados al transitar alguna o la totalidad de las etapas del proceso penal. En cambio las víctimas de los demás delitos, y de manera más profunda y particular quienes fueron agraviados en su integridad sexual o padecieron la pérdida de un familiar cercano, se muestran más reticentes a expresarse denotando un alto grado de impacto emocional y de dolor por lo ocurrido, lo que generó que tuviera que abandonarse la entrevista en algún caso puntual.

Con este marco, a continuación se presentan algunos de los datos obtenidos en relación a la imagen de la Justicia desde la mirada de las víctimas de delitos acontecidos en el territorio provincial.

#### 3.2.4. Principales resultados

Tal como se anticipara precedentemente, la investigación efectuada en el presente trabajo asimismo procura interpretar la percepción que las víctimas tienen de la actuación judicial.

De las entrevistas realizadas es posible extraer algunos resultados destacándose en primer lugar, en torno al funcionamiento de la Justicia penal, que al momento de calificarlo nadie (0%) considera que es excelente, un 7,5% que funciona muy bien, un 20% bien, un 27,5% regular y un 45% de los entrevistados entiende que funciona mal. Breves extractos de los relatos recolectados se transcribirán en las próximas líneas a fin de ilustrar las apreciaciones que aquí se plasman.

A la hora de captar cuáles son los principales problemas de la Justicia penal se observa que, de todas las variables consideradas, la lentitud y complejidad del proceso son los más mencionados.

La lentitud ha constituido, siempre, el principal defecto achacado a la Administración Judicial (mencionada por el 85% del universo entrevistado). Algunas víctimas refirieron:

“Demoraron más de 7 horas para tomar la denuncia ...en general la Justicia es lenta y no satisface las pretensiones de las víctimas” (entrevistado N° 2).

“El tiempo que se pierde y el tiempo que se demora en hacerse efectivo lo que uno pretende, y cuando el tiempo es largo, no hay Justicia” (entrevistado N° 4).

“La lentitud es un gran problema, y a mí no me servían las explicaciones que me daban cuando estaba de por medio saber qué fue lo que pasó con mi hija, mucho menos cuando esperamos tanto tiempo la entrega del cuerpo... como entender la demora si no podía dejar a mi hija descansar en paz” (entrevistado N° 5).

“Me parece que la lentitud, como dicen... la Justicia lenta no es justicia” (entrevistado N° 33).

La complejidad le sigue de cerca (45% de la muestra). Hablan tanto de complejidad de los procedimientos como de dificultades para comprender el lenguaje técnico:

“Cuesta mucho entender las palabras, todo es complicado... más cuando tenés la cabeza abrumada por la situación y el corazón partido por la pérdida de una hija. Encima todo parece trabado y complicado. Mientras tanto estamos a la espera de una respuesta que nunca llega” (entrevistado N° 5).

En el mismo sentido:

“El proceso es complicado, yo creía que ahí nomás lo iban a poner preso, porque yo les di todos los datos, pero no fue tan así” (entrevistado N° 10).

“...considero que es un ámbito que intimida al común de la población por su complejidad. Con común hago referencia a los habitantes que no ejercen la profesión de abogados” (entrevistado N° 35).

A su vez aludieron a un amplio abanico de inconvenientes. El costo económico elevado fue señalado por un entrevistado:

“Es lenta, complicada y cara. Para los pobres no hay Justicia porque no tenemos cómo pagar abogados” (entrevistado N° 15).

Alguien mencionó la falta de información:

“La falta de información, yo te juro que no entendía nada: eso de ir de un lado al otro, sin saber bien qué es lo que uno busca. Pasillos, oficinas, papeles, gente por todos lados. Los chicos en tribunales te explican y quieren brindar información pero yo estoy tan mal que siento que no les entiendo” (entrevistado N° 34).

La falta de comunicación también fue apuntada como problema de la Justicia:

“La falta de comunicación es otro problema, a la víctima nunca le avisan nada, incluso en mi caso fui un montón de veces a hablar con la chica que llevaba la causa y nunca estaba” (entrevistado N° 11).

La falta de personal fue puesta de resalto por un entrevistado:

“Me parece que falta de personal, no es suficiente, a veces están desbordados por el trabajo y hay mucha demora en las llamadas por ejemplo” (entrevistado N° 7).

Algunos hicieron hincapié en el trato recibido:

“Lo que duele es que te toman como un caso más, y para mí en ese momento lo que me pasó era todo. En cierto modo el trabajo de los chicos de tribunales hace que minimicen la situación, ellos ven esto todo el tiempo, entonces entiendo que no se identifiquen con lo que le pasa a la víctima, pero a uno como víctima le duele la vivencia y mucho más la indiferencia” (entrevistado N° 12).

“La falta de solidaridad, la falta de comprensión, eso de tratar a la persona como si fuera una cosa. O lo que es peor de tratarla juzgándola, dudando de lo que dice, como si mientras te atienden estuvieran pensando “algo habrá hecho para merecerlo” o “porqué no se va de ahí si la pasa tan mal”. Si supieran lo mal que la víctima se siente, lo que duelen esas miradas y esas preguntas” (entrevistado N° 25).

“Lo que pasa es que para la Justicia somos sólo un caso más. Toman a la víctima como un número más, como un caso más del montón” (entrevistado N° 31).

También hubo quienes hicieron referencia a la burocracia del siguiente modo:

“Lo que veo mal es que no puedan entrar al domicilio del sospechoso sin la orden de allanamiento, porque se pierde tiempo y mientras tanto ellos tiran, venden o rompen las cosas. Demasiada burocracia, después no se recupera nada” (entrevistado N° 6).

“En ocasiones la población tiene la sensación de que este poder no brinda soluciones efectivas, no presentándose como una institución sensible y comprometida con la sociedad, pareciera ser muy burocrática y lenta, frente a sucesos negativos que posicionan a los ciudadanos en víctimas re-victimizadas frente a esta percepción” (entrevistado N° 9).

Un entrevistado hizo foco en la carencia de recursos tecnológicos para investigar ciertos delitos que, a su modo de ver, presentan mayor complejidad:

“A veces la Justicia no cuenta con los medios informáticos para averiguar qué fue lo que realmente pasó y todo termina siendo en vano, una pérdida de tiempo. Lo sé porque en el ámbito comercial son frecuentes las estafas y por lo que cuentan otros colegas, después todo queda en la nada. No tienen como investigar cuestiones complejas sin tecnología. No se llega a donde uno como afectado quiere porque al final no se repara en nada el daño que sufrido” (entrevistado N° 1).

Un entrevistado indicó que el gran problema de la Justicia es que la gente perdió confianza en ella:

“El gran problema de la Justicia hoy en día es que la gente ya no confía más en ella, y encima es el único lugar al que se puede acudir, no queda otra. Da mucha impotencia al principio pero después uno cae en la cuenta de que hay que denunciar porque si no todo queda en la nada” (entrevistado N° 13).

Un entrevistado directamente opinó que la Justicia no funciona:

“El gran problema es que directamente no funciona. Porque no hacen nada, esa es la verdad. Desde que vas a hacer la denuncia en adelante te enfrentás una y otra vez con la realidad... la realidad es que no hacen nada. Que no hay prueba... que los tocamientos no son fáciles de probar, que los trámites, la burocracia... y nunca avanza el proceso” (entrevistado N° 17).

En cuanto a independencia judicial un entrevistado expresó:

“Hay mucha falta de confianza en la Justicia, la política también está metida, influye en las decisiones judiciales, y eso da más desconfianza” (entrevistado N° 2).

En relación a la imparcialidad, que requiere que en el examen de cada caso concreto la acción judicial sea honesta y honrada, libre de cualquier tipo de condicionamiento o prejuicio, alguien indicó:

“Los jueces no son objetivos al momento de dictar sentencia de condena. Están llenos de prejuicios, de intereses y son subjetivos” (entrevistado N° 38).

Cabe efectuar una aclaración en relación a las críticas en torno a la independencia e imparcialidad judicial pues los entrevistados carecen de mecanismos reales y efectivos para investigar y acreditar los intentos de la política o poder ejecutivo de turno por influir sobre los tribunales así como que la actuación de los miembros del poder judicial sea subjetiva y basada en prejuicios. A su vez, si es que existen, el intento en sí no implica éxito real, de lo que se sigue que tales críticas constituyen en realidad un mito instalado en el imaginario colectivo carente de constatación real.

La opinión de los entrevistados respecto del personal que se desempeña en la Justicia parece diferir bastante según cada experiencia:

“Era personal sumamente capacitado” (entrevistado N° 2).

“No me querían ni tomar la denuncia, estuve esperando mucho tiempo, el personal no está capacitado, no sabían ni escribir, nunca salieron ni se preocuparon por mi situación, hubo mal trato, no son corteses ni educados con los damnificados, no contienen a la víctima” (entrevistado N° 3).

“La gente en tribunales te atiende bien, y te dan una explicación, pero no la respuesta que uno quiere y necesita. Fui de una fiscalía a la otra, a la asesoría, a la unidad judicial y nada...” (entrevistado N° 5).

“Después avanzado en el proceso me atendieron mejor, las chicas de la barandilla son abogadas, saben hablar y te entienden, me sentí comprendido, hablan en lenguaje que uno puede comprender” (entrevistado N° 14).

La imagen de la Justicia varía también en función del delito del cual fue víctima la persona entrevistada:

“Mi percepción de la Justicia es negativa. Mi vida tuvo un antes y un después. Sufrí y sufro todos los días. Mi paso por la Justicia no me ayudó en nada, capaz hasta fue peor... todo lento, invasivo, reiterativo. Me sentí una cosa. Todo el tiempo me sentí mirada, cuestionada. Como que dudaban de lo que decía, y yo estaba destruida ¿me entendés? Y nunca nadie se preocupó por mis sentimientos ni por lo que yo necesitaba. Me daba la sensación de que me estaban juzgando a mí en vez del atacante...” (entrevistado N° 16).

Alguien manifestó que la Justicia penal se aboca principalmente a la investigación y juzgamiento de ciertos tipos de delitos, lo que afecta el derecho de las víctimas a obtener un trato igualitario:

“Creo que el gran problema es que la Justicia penal está enfocada hacia ciertos tipos de delitos. Fundamentalmente robos, hurtos y ahora, desde hace algunos años, todo lo que tiene que ver con violencia contra la mujer. Entonces cuando uno va con una pretensión diferente, como el caso mío que soy víctima de usurpación, no te dan mucha cabida. Te ven como una víctima *premium* que sale del común por tener cierto poder adquisitivo para pagar abogado y ser querellante por ejemplo, y eso hace que uno sienta que no hay igualdad, que la Justicia no funciona igual para todos” (entrevistado N° 23).

Se observa que la imagen que las víctimas construyen de la Justicia se encuentra en gran medida moldeada por la experiencia personal (29% de los entrevistados). Algunas víctimas señalaron:

“Mi opinión de la Justicia es puramente personal. Es terrible dar detalles de lo que me pasó un montón de veces y al frente de gente desconocida. Encima yo quedé con idea respecto de los hombres en general, y muchos de los que me atendieron en la policía y en tribunales fueron hombres, eso me hace mucho daño” (entrevistado N° 10).

“Con mi experiencia me basta. Lo que pienso y la imagen que tengo de la Justicia es por lo que viví como víctima” (entrevistado N° 35).

Sin embargo la imagen que las personas tienen del Poder Judicial no siempre se cimienta en circunstancias reales ni propias de los justiciables. Existe influencia de las vivencias de personas allegadas (15% del universo entrevistado) y el “efecto de traslado” de las experiencias ajenas que se capitalizan y vuelven propias, experiencias éstas que en algunos casos carecen de constatación en la realidad y no pasan de ser meros rumores exagerados o hasta creados.

“Como soy comerciante mi percepción es por lo que nos comentan los clientes, me entero de muchos hechos delictivos” (entrevistado N° 6).

“Manejando el taxi los pasajeros me cuentan muchas cosas. Más de una vez me cuentan que han sido víctimas, de distintos delitos, y hasta me dan detalles de la experiencia. Eso te moviliza, hace que yo lo sienta como que me pasó a mí mismo. Por eso creo que mi imagen de la Justicia es por las experiencias de otros” (entrevistado N° 37).



Algunos entrevistados manifestaron que su percepción de la Justicia es una conjunción de su experiencia personal y de la de allegados. Por ejemplo:

“Mi percepción es por mi experiencia y por la de amigas y vecinas que han vivido situaciones similares. Acá en el barrio es muy común que las mujeres sean golpeadas y maltratadas por sus parejas o por otros vecinos. Y encima si vamos a la comisaría tenemos miedo de terminar peor, porque se terminan enterando que hicimos la denuncia. A veces hasta nos acompañamos entre nosotras para protegernos” (entrevistado N° 28).

No obstante ello, el 56% de las entrevistas realizadas dan cuenta de que la percepción que las víctimas tienen de la Justicia se nutre decisivamente del accionar de los medios de comunicación.

“Mi percepción es por lo que los medios masivos de comunicación transmiten, se la pasan mostrando noticias que tienen que ver con homicidios, robos, causas por corrupción. Lo que uno más o menos maneja de lo que pasa en los tribunales es lo que los medios muestran” (entrevistado N° 1).

“Los MMC son los que captan el actuar judicial y lo difunden, y uno después ve y escucha y no hay posibilidad de corroborar lo que ellos dicen, entonces de alguna manera, deja ser una percepción puramente individual” (entrevistado N° 3).

“los medios de comunicación me muestran cosas que no quiero ver, y terminan formando la imagen que yo tengo de la Justicia, porque aunque no ataquen a la institución en sí, muestran a ciertos miembros... quiero pensar que no toda la Justicia es corrupta, pero no se sabe a quién tenemos adelante” (entrevistado N° 4).

“Por haber sido víctima sin duda, pero más que nada por lo que observo en los MMC, lo que yo sé de la Justicia y del modo de manejar las cosas es por lo que escucho y veo. Yo ahora estoy yendo a tribunales, por mi problema, pero si no... no voy nunca. Si se de noticias judiciales es por lo que los medios muestran y lo que ellos transmiten” (entrevistado N° 5).

“Principalmente de lo que observo en los MMC. Soy chofer, escucho la radio todo el tiempo, la Justicia ha sacado a la luz varias causas, comisarios y políticos presos, además hay casos judiciales a los que los medios les hacen el seguimiento, y me parece que eso está bien, porque a nosotros, la gente común, nos permite saber qué se hace en los tribunales. Es muy importante la labor de los MMC a la hora de informar lo judicial, y sin duda influye en el modo que uno ve a la Justicia” (entrevistado N° 7).

“Es por lo que veo en lo MMC, aunque también tengo mi propia experiencia. Pero los medios definitivamente tienen la gran misión de transmitirnos lo que pasa en nuestra sociedad, porque de lo contrario no nos enteramos de nada” (entrevistado N° 38).

“Mi percepción es por haber sido víctima y por lo que observo en los MMC. Muchos estamos en la misma situación, es como que lo que vemos y oímos hace que nos sintamos identificados con los padecimientos de otras personas que pasan por lo mismo” (entrevistado N° 40).

Los niveles de desorden social exhibidos en las noticias judiciales, la forma de presentación del fenómeno delictivo, el discurso que los medios instalan y su visión muchas veces deformada de la realidad judicial -cuando no creada y sensacionalista- producen consecuencias muy reales en la imagen que las víctimas tienen del servicio de Justicia y en la generación de cierta impresión de temor respecto al riesgo de victimización potencial a futuro.

“Como no voy a tener miedo a ser víctima de nuevo si en mi caso se filtró toda la información a los MMC y salí en las noticias totalmente identificada, con nombre y apellido. Y a la vez no podemos andar defendiéndonos solos ¡sería como volver a la jungla!” (entrevistado N° 8).

La difusión de la noticia judicial penal por los medios masivos de comunicación en algunos casos afecta el derecho de la víctima a ser informada de los avances de la investigación y del juicio, en otros deja en evidencia la vulneración del derecho a ser protegida.

En cuanto al primer aspecto un entrevistado puso mucho énfasis al explicar:

“Los medios tienen mucha incidencia en la imagen de la Justicia, la información se filtra, imagínate que en mi caso supe de los avances de la investigación por la radio, salió la noticia antes que alguien me avisara a mí que soy el damnificado. ¡Qué puedes esperar! Después no hubo responsables ¿por qué? ¡Si tenían todos los datos! ¿Qué pasó? Se filtra información a los medios, se filtra a los responsables y eso da mucha impotencia. En mi caso puntual se enteraron antes los medios que yo mismo que era el damnificado, ellos tienen más acceso y no es su culpa, es su trabajo. Pero después, por sensacionalistas, terminan desvirtuando las cosas. El tema es ¿cómo se filtra la información?” (entrevistado N° 39).

En relación a la vulneración del derecho de la víctima a ser protegida un entrevistado expresó:

“En mi caso lejos de protegerme como víctima se filtraron todos mis datos a los medios de prensa y salí en las noticias con nombre y apellido... ¡como para que no me identifiquen los agresores! Y cuando quise hablar con los responsables de esto no me dieron cabida. Es indignante” (entrevistado N° 8).

Al momento de ser interrogados en torno a la accesibilidad de las víctimas a la Justicia Penal, entendida como la posibilidad de hacer uso del servicio de Justicia sin barreras ni obstáculos, los entrevistados consideraron: 5% que es accesible siempre, 15% prácticamente siempre, 30% una que otra vez, 32,5% prácticamente nunca y 17,5% nunca. Remarcaron:

“A la policía no le interesa solucionar prácticamente nada, entonces es casi imposible que uno llegue y acceda a la Justicia” (entrevistado N° 3).

“A veces se demoran mucho en atender, te atienden mal, cumplen con un trabajo formal y mecánico y no contienen. Después se mueven otros mecanismos (psicólogo por ejemplo) pero el primer enfoque es muy básico y luego oscurece el resto del trámite, te atienden con desgano y afecta la accesibilidad” (entrevistado N° 4).

“En mi caso, me tomaron unos datos el día del hecho y luego se comunicaron para que fuera a declarar, eso no es acceso fácil a la Justicia, todo lo contrario, parece que el padecimiento de uno no importara, te postergan, te hacen sentir que no sos importante, que tu problema no es importante, sino uno más” (entrevistado N° 8).

En la misma dirección, otros dijeron:

“Tenemos la posibilidad de ir, a eso nadie te lo impide. Lo que pasa es que si te ponés a pensar en si de eso va a derivar algún beneficio para uno... y como que lo pensás dos veces, y capaz te quedás con lo que te pasó, tratás de cubrir la pérdida y de seguir adelante como se pueda” (entrevistado N° 13).

“Para mí no es accesible para delitos leves como les llaman ellos. Pareciera que tenés que aparecer muerta en una fosa para que te den bolilla. Nunca es accesible. Porque la institución te transmite algo horrible, te hace sentir que no valés nada. No le importa lo que viviste, ni cómo estás, ni te ayudan a sobreponerte. La pasan mejor los atacantes que las víctimas” (entrevistado N° 18).

“La Justicia se presenta como una estructura rígida y formalista generando barreras en el acceso” (entrevistado N° 36).

En cambio otros dijeron:

“La Justicia si es accesible, siempre. Es uno el que luego no quiere ir. En mi caso me llamaron para que les aclarara algunas cosas y llevara fotos porque necesitaban tener más prueba, pero yo no quise colaborar porque no creo en la Justicia, por mis malas experiencias anteriores: me atendieron como el diablo en otras oportunidades. Yo les pedí disculpas, pero les dije que no” (entrevistado N° 14).

Por otro lado se observa que una cantidad significativa de entrevistados le atribuye al Poder Judicial responsabilidad en la generación o bien solución de problemas que en realidad no le competen o bien exceden el ámbito de sus funciones.

Se pronunciaron de la siguiente manera:

“Me preocupa como mujer la vulnerabilidad de las mujeres en general, hay mucho discurso pero en los hechos seguimos siendo desprotegidas y la Justicia debería ayudar conteniendo, educando en la escuela y en la familia, la mujer víctima es un problema humanitario, de derechos humanos” (entrevistado N° 2).

“La Justicia es responsable de los problemas de la sociedad actual. Los jueces sueltan a los delincuentes, sobre todo si son menores, porque las leyes tienen castigo blando, deberían ser más rigurosas” (entrevistado N° 7).

“El Poder Judicial tiene que asumir su rol para revertir la inseguridad. Además las leyes no son tan específicas y los delincuentes conocen bien cómo esquivarlas sobre todo en relación a menores, no estoy de acuerdo con la edad de imputabilidad. Entiendo las necesidades de la gente, pero se puede salir adelante, se les da planes para que estén donde están” (entrevistado N° 11).

“Hay mucha necesidad hoy en día, mucha gente sin trabajo, chicos jóvenes que no van a la escuela, eso termina en delincuencia. Por la mala actuación judicial: la Justicia debería hacer algo para que los delincuentes dejen de hacer lo que quieren. Y las personas honestas quedan expuestas y desprotegidas” (entrevistado N° 13).

“Si no fuera por culpa de la Justicia mi hija estaría viva. ¿Cuántas veces denunciarnos? ¿Cuántas veces advertimos que ese desgraciado iba a terminar cumpliendo con sus amenazas de muerte? Que orden de restricción, que botón anti-pánico, que audiencias, que patrullaje... ¿Y? Puros papeles... en los hechos mi hija siempre estuvo desamparada” (entrevistado N° 21).

“La Justicia debería prevenir los delitos, evitar que ocurran, sobre todo los fines de semana que hay más consumo de droga y alcohol en la calle. Ahí se desconocen todos y terminan armándose bardos en todas las esquinas, con gente golpeada, lastimada, amenazada. Y después muchas de esas cosas quedan en la nada porque las víctimas ni denuncian” (entrevistado N° 24).

“Lo que pasó cambió por completo mi vida. Después, la judicialización del caso, vino a empeorar todo. Primero la invasión en momentos muy íntimos y tristes para nuestra familia. Después la decepción que aumentó a lo largo del proceso y más aún en el juicio. En mi caso el accionar de la Justicia tuvo impacto muy fuerte, me afectó en la salud, agoté mis carpetas psiquiátricas y terminé quedándome sin trabajo” (entrevistado N° 32).

Numerosas son las víctimas que responsabilizan a la Justicia de un problema muy profundo, cual es la delincuencia. Plantearon duramente:

“En este país la delincuencia es un problema que no se resuelve de un día para el otro. La Justicia es responsable de eso. Son años de malas políticas, gente que no trabaja, sin estudios. No ponen preso a casi nadie, encima después los sueltan, también las leyes son

poco duras, la policía no previene bien y la Justicia hace lo que puede, a veces muy poco” (entrevistado N° 1).

“¿Delincuencia? Y... con la Justicia que tenemos, leyes que no son suficientemente duras... A la larga, si los delincuentes se consiguen buenos abogados, terminan saliendo. Y respecto a eso las víctimas no podemos hacer nada. La familia los cubre, venden cosas y hasta sacan créditos para pagar al abogado, porque con tal que los saquen de la cárcel no les importa cuánto les cobren” (entrevistado N° 10).

“La delincuencia es un problema no solo de la Justicia y de la policía, la economía tiene mucho que ver y lo que se le da a la gente para que pueda subsistir sin trabajar también. Tienen demasiado tiempo para estar sentados viendo qué pueden hacer y así terminan delinquiendo, para hacerse unos manguitos, poco o mucho” (entrevistado N° 14).

No obstante ello, una cantidad considerable de los entrevistados asume que la delincuencia es un problema social del cual todos somos responsables. Expusieron del siguiente modo:

“La delincuencia es un problema muy profundo, un problema social del que todos somos responsables, y nos tenemos que hacer cargo de esto último, no es cuestión de echarle la culpa a la Justicia” (entrevistado N° 3).

“Creo que todos como sociedad podemos aportar para hacer algo desde nuestro lugar, todos somos actores de la misma película: el que no hace nada, no se puede quejar” (entrevistado N° 11).

“La delincuencia está instalada, es un problema social, no nos podemos lavar las manos. Todos colaboramos desde nuestro pequeño lugar para que las cosas estén como están, y somos responsables. Es muy cómodo responsabilizar a la Justicia y al gobierno” (entrevistado N° 23).

Se observa en el imaginario de algunas víctimas entrevistadas cierto grado de confusión respecto del ámbito de competencia material y territorial de la Justicia penal provincial, así como también en relación a la actuación de otros organismos no judiciales que forman parte del sistema de justicia.

Así es oscura la distinción entre Justicia provincial y Justicia federal al punto de no diferenciar sus opiniones respecto de uno y otro ámbito. Tres entrevistados determinaron lo siguiente:

“Bueno, imaginate, si no terminan de averiguar qué pasó con Nissman... qué respuesta puedo esperar yo que soy una persona común y corriente” (entrevistado N° 5).

“Es alentador saber que hay causas penales por cuestiones de corrupción y una decisión firme de combatir el delito, sobre todo con lo que ha salido a la luz en contra del Gobierno anterior, lo que se ve de los tribunales de Comodoro Py” (entrevistado N° 7).

“Yo no veo que funcione mal. Al contrario, se ve que se está trabajando mucho por ejemplo en causas contra políticos en Buenos Aires, también todo lo que se hizo contra los genocidas de la dictadura, me parece que están haciendo las cosas bien, y gracias a los medios uno se entera de esas cosas, si no ni lo sabríamos” (entrevistado N° 10).

La ausencia o incompetencia policial parece ejercer una influencia notable en la construcción de la imagen de la Justicia provincial, incrementando, a su vez, la percepción del riesgo de victimización a futuro. Algunos entrevistados remarcaron:

“La policía nos toma como uno más con cierto acostumbramiento. Intervinieron reparticiones de dos policías, una quería identificar a los responsables y recuperar lo perdido, la otra aparentemente fue informante de los cacos. Me dio mucha sensación de impunidad y eso oscurece lo que pienso de la Justicia” (entrevistado N° 4).

“La policía no previene los delitos y tiene poca presencia en las calles. Estamos muy expuestos. Entonces ¿cómo va a funcionar la Justicia?” (entrevistado N° 5).

“Uno va perdiendo la poca confianza que le queda... la policía es la que te hace perder confianza. Primero perdésla confianza en la policía, después la confianza en la Justicia” (entrevistado N° 14).

Por otro lado características personales como la edad, género, tamaño de la ciudad o comunidad en que se reside, pertenecer a un ámbito social con allegados que hayan sido también víctimas de delitos, la situación económica de los entrevistados, son factores de notoria relevancia a la hora de entender cómo se construye la imagen de la Justicia.

Al respecto algunos entrevistados recalcaron:

“En las ciudades grandes pasa eso, hay más posibilidades de ser víctima porque hay más delincuentes y la prevención no funciona. Porque por ejemplo, pusieron a la policía barrial y estuvieron dos o tres días y no se los vio más, y era algo que todos los vecinos pidieron” (entrevistado N° 14).

“La Justicia funciona mal, yo lo veo así. Siendo mujer, joven y pobre no podés opinar de otra manera. Por eso siempre les digo a mis hijas que estudien, que terminen el secundario y lleguen lo más lejos posible, porque de lo contrario las oportunidades de vivir mejor son muy pocas” (entrevistado N° 15).

“Porque la Justicia trabaja mal. En la tele dicen todo el tiempo que nos animemos a denunciar la violencia familiar o contra la mujer. Pero después la mala actuación judicial te deja expuesta y sin protección. No es verdad que hayan mejorado las cosas para las

mujeres víctimas de violencia familiar. Y eso hace que yo sienta que voy a ser víctima en cualquier momento. Me siento vulnerable” (entrevistado N° 18).

En esta misma sintonía:

“Creo que en cualquier momento me va a tocar de vuelta. Porque la sociedad está mal. Mucha pobreza, la ciudad se hace cada vez más grande y eso hace que se vuelva más peligrosa” (entrevistado N° 19).

“Los viejos estamos tirados al olvido. Y los delincuentes se aprovechan de eso, ya no tenemos todas las luces y ellos nos ven cuando vamos al banco, o que no sabemos usar los cajeros y también que nos pueden hacer fácil el “cuento del tío” como quien dice. Los jubilados estamos expuestos a ser víctimas todo el tiempo, de robo en sí y de sufrir golpes y hasta la muerte también porque a veces ellos creen que tenemos ahorros y en realidad no es así: ¡no nos alcanza ni para pasar el mes! Encima después si caen presos los jueces los sueltan... por eso creo que funciona mal la Justicia” (entrevistado N° 22).

“En esta sociedad machista ser mujer tiene su carga extra. Y la verdad es que te sentís siempre expuesta y vulnerable, somos blanco fácil para los robos” (entrevistado N° 29).

Ahora bien, en paralelo al análisis negativo que las víctimas realizan de la Justicia, ellas mismas asumen cierto recelo a colaborar o bien directamente no colaboran por temor a meterse en líos y no contar luego con la adecuada protección y, en segundo lugar, por la molestias, las pérdidas de tiempo y los inconvenientes que colaborar con la Justicia puede acabar suponiendo.

En este sentido los entrevistados admitieron:

“En general las víctimas no colaboran porque cooperar no sirve de nada, como te decía, uno sabe que no se llega a ningún lado, todo queda ahí y mientras tanto perdés de trabajar, gastas plata y no recuperás lo perdido. Uno colabora como con desgano... como sabiendo que es al vicio” (entrevistado N° 1).

“Se resisten, por pérdida de tiempo que luego no es correspondida en beneficio del damnificado. Al no haber compromiso para resolver la situación, la gente desconfía de la Justicia” (entrevistado N° 3).

“Te queda un sinsabor, uno cree que va a volver a la casa con una respuesta, y cuando esa respuesta no llega te da bronca, indignación. Te dicen que te quedes tranquila, pero no es posible. Creo que a las víctimas no les molesta colaborar en sí, lo que molesta es que no te den la respuesta, que los trámites sean largos y más importantes que el dolor de uno” (entrevistado N° 5).

“Si puedo hacer algo colaboro con la Justicia. Pero a veces preferimos no colaborar por temor a meternos en líos, soy comerciante, me da miedo que me identifiquen, además hay falta de confianza en la Justicia porque entran por una puerta y salen por la otra, más si son menores” (entrevistado N° 6).

“Y, después de mi experiencia entiendo a las víctimas que no quieren colaborar. Es cierto, te da temor porque te metes en líos y luego nadie te protege, se pierde mucho tiempo y encima te remueven esos recuerdos una y otra vez. No es falta de confianza en la Justicia, es esto otro que te decía” (entrevistado N° 10)

“En mi caso yo aporto, pero sé que mucha gente tiene temor a meterse en líos y luego no ser protegido y por eso decide no colaborar: miedo a las represalias, a que la familia del agresor venga y le haga algo a quien fue víctima. También por temor a molestias y pérdida de tiempo (entrevistado N° 11).

“Las víctimas de delitos sexuales prefieren no colaborar por las molestias, por la invasión, porque sabés que te sometés a revisaciones y cuestionamiento todo el tiempo, y es terrible, te duele tener que exponerte una vez más después de lo vivido” (entrevistado N° 16).

“La mayoría de las veces no colaboran por miedo, miedo a que el que golpea se entere... y después... nadie te ayuda, te tenés que enfrentar cara a cara con el que te agredió y arreglártelas sola. Y encima lo que denuncias a veces queda en la nada. ¿para qué arriesgarse a colaborar si todo queda igual?” (entrevistado N° 30).

No obstante ello otras víctimas asumen que su colaboración cumple un rol elemental para el avance de la investigación, fundamentalmente a la hora de coleccionar la prueba:

“Creo que de a poco la gente se anima más a hablar porque si no todo queda tapado y en la nada. Da miedo, porque te amenazan, maltratan, la pasas mal, no te protegen. Y aunque cooperar no te devuelve lo perdido ni repara lo padecido, peor es no hacer nada” (entrevistado N° 2).

“Colaboro porque quiero que las cosas se aclaren, y tampoco sería justo que como ciudadanos nos quejemos de la Justicia si cuando nos llaman no vamos a ayudar aportando lo que sabemos o recordamos del caso. No pueden hacer magia si nos negamos a brindar información” (entrevistado N° 7).

“A veces no colaboran por miedo a represalias, también por temor a molestias y pérdida de tiempo, falta de espíritu cívico y por comodidad. ¿Y cómo actúa entonces la Justicia si la gente no colabora? Esto debe apuntalarse en la educación formal y en el hogar. Las madres a veces asustan a los niños con la policía, eso está mal ¡están para protegernos! La gente critica mucho a los jueces pero también hay que tener autocritica y ser solidarios como sociedad respecto de otras víctimas” (entrevistado N° 12).

“Si colaboran. Si realmente tenés interés en saber qué pasó, te movés y colaborás. Como ciudadanos tenemos que entender que la Justicia necesita que ayudemos para conseguir la prueba” (entrevistado N° 20).

En cuanto al temor a ser nuevamente víctimas en el futuro, un 80% de los entrevistados refirió que sí, mientras que un 20% refirió que no.

Los motivos argumentados son de lo más variado:



“La persona humana está desprotegida por el sistema en sí, y el Estado no da prioridad a las víctimas, hay otros intereses en juego que las postergan a segundo plano” (entrevistado N° 2).

“Porque los jueces sueltan a los delincuentes, se actúa mal, la Justicia no agota las posibilidades de recuperación de las víctimas. También tenemos leyes que no son suficientemente duras, la policía no previene los delitos. La educación, la falta de contención de los jóvenes, la falta de trabajo... y... es muy probable que sea víctima nuevamente porque hay muchos problemas no resueltos” (entrevistado N° 3).

“Al celular no lo recuperé y ahí había fotos mías y de mi familia, me da miedo que nos identifiquen. Y uno está con ese temor: ¡ay! me va a sacar algo, me va a hacer algo... Se vive así, a la espera de un nuevo ataque mientras que ellos andan sueltos y la pasan bien. El tema económico influye, si bien no justifica, porque ellos eligen el camino más fácil”(entrevistado N° 6).

“Si tengo miedo. Es más, creo que después de denunciar estoy más expuesta que antes. Y mi sensación es de miedo constante. De que me vuelva a pasar lo mismo, o de ser atacada en mi persona, de ser amenazada, de que les pase algo a las personas que yo quiero. Y frente a esto no hay nada que se pueda hacer para evitarlo. Y en parte sé que tampoco puedo pretender tener un policía cuidándome. Es como la cruz con la que me toca cargar, y no me queda otra que salir adelante, sola, como siempre” (entrevistado N° 25).

#### Otros manifestaron que no temen ser víctimas nuevamente:

“No, personalmente no. Vivo más tranquila. Yo confío, tiene que existir la Justicia, no me siento desprotegida. Pero estoy más atenta y con más precauciones. Me preocupa ver cómo la gente está retomando las riendas de hacer justicia por mano propia, lo que me parece mal. Es algo para pensar y evaluar como sociedad” (entrevistado N° 12).

“Yo a esta altura de mi vida ya no tengo nada que temer. Si supiera quienes fueron los atorrantes que le quitaron la vida a mi señora lo diría sin problema. Ella era todo para mí, lo más importante. Ya no puedo perder nada más” (entrevistado N° 26).

Algunos llegan incluso a asumir cambios en su comportamiento a partir de sus vivencias como víctimas, alterando sus rutinas, costumbres y aumentando los recaudos para evitar que algo similar vuelva a ocurrirles:

“No tengo miedo a volver a ser víctima, pero sí se que es posible que me vuelva a pasar, sobre todo por mi actividad, me meto a barrios complicados. Por eso trato de manejar los horarios y pedir a la gente que me espere, pago un seguro por ejemplo. La sociedad está así...” (entrevistado N° 11).

“Yo cambié mucho. Como te decía, después de lo que me pasó quedé tan traumada... Cambié mi modo de vestir, no salgo sola y tengo cuidado de andar siempre con alguien. También tengo en cuenta los horarios. El sistema te hace sentir que vos provocas lo que te pasa, y es una locura que sea así, pero es la realidad” (entrevistado N° 16).

“Yo puse alarma, tengo rejas en todas las ventanas, tenemos mucho cuidado al entrar y salir. Pero bueno, Dios dirá” (entrevistado N° 19).

Ahora bien, pese a la imagen predominantemente negativa que le cabe a la Justicia Penal de parte de las víctimas, algunos entrevistados depositan una cuota considerable de confianza en el Poder Judicial como institución protectora de derechos:

“Creo que hay mucha desconfianza en la Justicia, pero a pesar de eso nunca nos resistimos a su intervención, es lo que corresponde, es la única forma de llegar a saber qué fue lo que pasó y quiénes son los responsables” (entrevistado N° 5).

“Sería bueno hacer algo para devolverle a la Justicia su lugar como garantía de los derechos de las personas. Porque debería ser una institución respetada, valorada por la sociedad. Soy consciente de que no es una tarea fácil, pero como ciudadana me duele que la imagen de la Justicia sea tan negativa porque lo cierto es que ese es el lugar al que tenemos que acudir cuando nuestros derechos son vulnerados” (entrevistado N° 35).

Finalmente casi todos los entrevistados creen que sería importante que la Justicia brindase algunos servicios para contener a la parte agraviada por el delito, por ser una institución capaz de canalizar sus expectativas y necesidades.

Así plantearon variadas cuestiones:

“Creo que la mayoría de las personas que sufren un delito no tienen información clara sobre sus derechos y modo de ejercerlos, no estaría mal algo de asesoría jurídica, un abogado gratis que más o menos oriente a los que van a tribunales. Y después si me parece que hay víctimas de delitos que necesitan ayuda puntual... que se yo... lo de violencia de género, capaz un lugar a dónde ir para alejarse del agresor, un psicólogo, o esa gente a la que le roban todo, obviamente necesitan ayuda económica para empezar de cero, si no, es imposible seguir adelante” (entrevistado N° 1).

“Ayudar psicológicamente al que no tiene para que salga adelante, psiquiatra, psicopedagoga, sobre todo a los niños víctimas. Falta mucha información, algunas personas no saben cómo exigir por sus derechos, estaría bueno que reciban asesoramiento jurídico gratuito también” (entrevistado N° 2).

“Vías de denuncia anónima y asesoría jurídica. Salió la ley nueva, pero hasta ahora el delincuente tenía abogado y la víctima tenía que costear todos los gastos. Me parece una injusticia que los imputados tengan defensa técnica gratuita y las víctimas no, más aún cuando uno va a la Justicia cargado de la problemática que lo ha afectado y encima se enfrenta a personas que tratan de explicar un procedimiento que uno como ciudadano común no puede comprender, por la situación misma que la víctima atraviesa” (entrevistado N° 3).

“Ayuda asistencial (comida, alojamiento) para algunas víctimas que lo necesiten, sobre todo mujeres maltratadas, como así también ayuda económica para hacer frente a los gastos del sepelio, sinceramente es algo muy caro para nosotros. Creo que la atención psicológica/médica y de otros profesionales también ayuda, porque cuando no tenés dinero te las terminás arreglando como se puede y así es muy difícil salir adelante” (entrevistado N° 5).

“Deberían implementarse mecanismos que eviten a la víctima de un delito el tener que revivir el dolor que le causó la vivencia, porque en el proceso hay que reiterar muchas veces como se produjo el hecho con detalles, generándose un proceso traumático, todo a los fines de recaudar la prueba que parece nunca alcanzar para comprobarse la existencia del delito, sin contención de algún equipo técnico especializado” (entrevistado N° 9).

“Vías de denuncia anónimas, porque hay gente que no denuncia por miedo. Que a las víctimas de abusos sexuales mujeres nos atiendan siempre pero siempre mujeres, es fundamental” (entrevistado N° 10).

“Información sobre nuestros derechos y modo de ejercerlos, saber cómo hacer y cómo proceder. Podrían difundirse datos con los números de teléfono a los que llamar, cómo actuar ante cada tipo de delito, mediante folletos. Los MMC podrían colaborar difundiendo derechos y modo de ejercerlos” (entrevistado N° 12).

“Asesoría jurídica, nosotros nos constituimos como querellantes y eso tiene un costo demasiado alto, al que no todas las víctimas pueden acceder” (entrevistado N° 20).

“Ayuda asistencial:mi hija hubiera necesitado salir de esa casa y de ese barrio y contar con comida, alojamiento...” (entrevistado N° 21).

“Atención psicológica, para que uno pueda entender lo que le pasó y arrancar de vuelta. Por una misma y por los chicos, que viven de cerca toda esta violencia. Y no está bien que se críen así, viendo peleas, escuchando insultos. Creo que un psicólogo puede ayudar mucho a salir adelante” (entrevistado N° 27).

No obstante ello alguna víctima apuntó que es mejor buscar ayuda fuera de la Justicia:

“Creo que las víctimas de abusos quedamos tan mal cuando nos enfrentamos a los trámites de tribunales que preferimos no volver más ahí. Me parece que terminamos buscando ayuda particular o en otras instituciones, como que le agarramos idea a la Justicia” (entrevistado N° 17).

Otro refirió que su padecimiento ya no tiene vuelta atrás:

“Si hay gente que ha sido víctima y necesita ayuda, está bien que los apoyen y los ayuden a salir adelante. Pero eso es algo muy personal. En mi caso ya nada tiene vuelta atrás. Es triste, muy triste, terminar los últimos años de vida así. Con esta tristeza que no tiene cura” (entrevistado N° 26).

## **REFLEXIONES FINALES**

El acceso a la Justicia es un derecho humano fundamental. Para hacerlo efectivo es necesario un sistema judicial al que toda persona, sin ningún tipo de discriminación, pueda acudir. Si esa persona es además víctima de un delito, en atención a su padecimiento y particular condición de vulnerabilidad, merece contar no sólo con posibilidades reales de acceso a la Justicia sino también con conocimiento de sus atribuciones y de los mecanismos existentes para exigirlos a fin de obtener la reparación de los derechos quebrantados.

La imagen del Poder Judicial, en cuanto percepción que cada persona tiene de él, se forma en gran medida a partir de elementos subjetivos y emocionales antes que de juicios racionales. De hecho, la carga emotiva y la influencia de factores externos a la propia víctima suelen prevalecer por sobre los componentes objetivos: la percepción que domina entre la opinión pública acerca de la Justicia no sólo es consecuencia de la experiencia personal.

A partir del estudio de la información reunida en el presente trabajo, particularmente de los datos recolectados en las entrevistas realizadas, es posible inferir como primer afirmación que los esfuerzos realizados por la Justicia de la provincia de Córdoba en orden a mejorar su imagen y procurar la contención de las víctimas de delitos, no siempre se condicen con la opinión de estas últimas, en quienes parece predominar una percepción de connotación negativa (a grueso modo cabe recordar que un 72,5% del universo entrevistado refirió que funciona mal, mientras que sólo un 27,5 consideró que funciona bien; a su vez el 80% estimó que no es accesible en igualdad de condiciones).

A la hora de construir explicaciones tentativas del porqué de la imagen predominantemente negativa de la Justicia, los medios masivos de comunicación podrían ser una de las variables más importantes a considerar. En la investigación *Imagen de la Justicia de Córdoba. Años 2009-2010*<sup>2</sup>, Andruet (2013, p. 178) sostuvo:

“Las encuestas efectuadas en el curso de la presente investigación dan cuenta de la incidencia que dichos medios ejercen en la imagen que los cordobeses tienen de la Justicia, en tanto son una de las principales fuentes de información sobre el funcionamiento del Poder Judicial”.

Con cita a Gamson (1992) apunta que:

“Si bien los medios no son la única fuente de conocimiento, son la más importante, fundamentalmente por tratar aquellos asuntos acerca de los cuales no poseemos una experiencia directa” (Andruet, 2013, p. 178).

Cuando los individuos construyen su percepción de la Justicia principalmente a través de los medios y en ausencia de otros estándares de control o comparación, es muy probable que la imagen resultante sea captada –no propia- y hasta distorsionada y estereotipada, y que prime en ellos la sensación de que el actuar judicial es peor de lo que en realidad es, ello en función de la impronta que le confieren tales medios a la Justicia.

En segundo lugar se presenta la apropiación de acontecimientos ajenos que son captados a partir de la comunicación interpersonal o bien de la simple observación del padecimiento ajeno. Se trata del ya aludido efecto de traslado de las experiencias ajenas que se capitalizan y vuelven propias. El problema es que la apropiación del parecer de otros ocurre sin mecanismos de constatación en la realidad: en general no pasan de ser

---

<sup>2</sup>Informe del Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba y en Centro de Perfeccionamiento Ricardo C. Nuñez perteneciente al Poder Judicial de la provincia de Córdoba, disponible en <http://campusvirtual.justiciacordoba.gob.ar/moodle/repository/investigacion/publica/tomo9.pdf>

meros rumores exagerados o hasta creados por ciertos individuos, que generan en las personas comportamientos y pensamientos afines con tales ideas: se aprende el papel de víctima, intensificando la desconfianza hacia los demás, hacia el entorno y hacia la Justicia.

También se encuentra moldeada por otros factores, por ejemplo: edad, género, tamaño de la ciudad en la que se reside, situación económica, estrato social, entre otros, lo que tiene marcada influencia en el temor a ser víctima nuevamente. Se ha afirmado:

“Diversos estudios han ratificado que la brecha entre la probabilidad de ser víctima de un delito y el temor que siente la población varía de forma significativa por género, edad, nivel socioeconómico. Es decir, que los jóvenes, las mujeres y los más pobres tienen mayores niveles de probabilidad de ser víctimas de un delito en general” (Latinobarómetro, 2012, p. 34/35).

¿Existen otros motivos por los que la imagen de la Justicia cordobesa es así?

Un dato no menor radica en que una de las características de nuestra cultura ciudadana es el recelo institucional que la impregna y que se traduce en actitudes y valoraciones altamente reticentes respecto de las instituciones, en general, y de las instituciones del ámbito público, en particular.

Toharia Cortés y García de la Cruz Herrero (2005) mencionan que son múltiples los factores que, tradicionalmente han concurrido a hacer del Poder Judicial una institución particularmente opaca. Para empezar, es claro que para la gran mayoría de las personas el mundo de la Justicia no representa una realidad tangible y cotidiana sino algo con lo que se tiene un contacto excepcional y puntual, indirecto y con profesionales intermediarios (abogados). El hermetismo, la ininteligibilidad y la oblicuidad comunicacional refuerzan el distanciamiento y la opacidad.

Otro factor con efectos especialmente distorsionantes sobre la imagen de la Justicia es su nebulosa conexión estructural con el entramado estatal. Cuando el ciudadano común piensa en el Poder Judicial muchas veces se representa un todo, en el sentido de varios órganos, instituciones y actores del sistema de justicia, y eso puede producir un efecto de sumatoria de desaprobaciones.

El ciudadano medio no suele percibir de forma precisa y exenta de ambigüedad el exacto deslinde de fronteras entre tribunales y gobierno, entre Justicia y política: en el imaginario social es posible hallar una imagen del sistema de justicia como un todo, sin distinción ni delimitación clara entre los diferentes ámbitos que lo componen. El sistema de justicia tiene fronteras poco claras para el ciudadano común entre Ministerio de Justicia y Poder Judicial, entre ministros, jueces, abogados, personal de los tribunales, fiscales, policía, de modo que el Poder Judicial comparte en buena medida la imagen, buena o mala, que del Estado tenga la sociedad.

En el marco de la difusa distinción entre los diversos organismos que componen el sistema de justicia, la policía suele ser la institución con más significativa incidencia sobre la construcción de la imagen que las víctimas de delitos tienen del Poder Judicial. Así aquellos que piensan que la policía está realizando un buen trabajo son menos proclives a tener una imagen negativa del accionar de la Justicia y viceversa cuando, en realidad, el actuar de las fuerzas de seguridad claramente excede las fronteras del ámbito del Poder Judicial.

Se trata de dos miradas que se conectan y retroalimentan, que se confunden y diluyen. Las víctimas fusionan su apreciación positiva o negativa de policía y Justicia como si fueran una sola, y al intentar respuestas o alternativas a diversos padecimientos y

problemas sociales hacen responsables a ambas instituciones por igual, ensayando remedios y soluciones que o no les competen o no resultan adecuados a tales fines.

“Aquí la paradoja central es que la gente parece no creer en la policía ni en la Justicia, pero al momento de demandar soluciones parece primar el pedido por más policías en las calles y condenas más duras” (Latinobarómetro 2012, p. 46).

Teniendo en cuenta ello así como la permanente articulación del fuero penal con las fuerzas policiales –particularmente reforzada en la etapa investigativa del proceso penal- y la incidencia que el actuar policial tiene sobre la imagen que la sociedad construye del Poder Judicial, resultaría interesante sondear cuál sería el verdadero efecto que nuevas estrategias policiales tendrían en la percepción social de la Justicia.

Por otro lado y en base a la toma de conciencia del impacto que la actuación policial tiene sobre la imagen que las víctimas construyen de la Justicia, no resulta descabellado pensar en un esfuerzo institucional conjunto entre las fuerzas policiales y la Justicia cordobesa, basado en la colaboración mutua, para obtener mayores niveles de eficiencia, confianza y credibilidad social, lo cual redundaría en beneficio no sólo de la tarea judicial, sino también de la policía y del sistema de justicia en su conjunto del que son usuarias las víctimas de delitos.

En relación a la sumatoria de desaprobaciones a que se hizo referencia precedentemente, se observa que si bien la totalidad de las entrevistas fueron realizadas a víctimas de delitos acontecidos en la provincia de Córdoba, las opiniones recolectadas no se circunscriben al Poder Judicial local. El común de la gente confunde la Justicia federal con la provincial, e inclusive los poderes judiciales de distintas provincias: los individuos no son capaces de delimitar la imagen de un ámbito de la del otro, a pesar de existir una acabada distribución de competencias tanto desde el



punto de vista material como territorial perfectamente diferenciada por la normativa vigente, cuestión ésta que escapa a todas luces al entendimiento de las víctimas.

La confusión a que se hizo referencia coincide en cierto modo con experiencias pasadas vivenciadas por ciertos entrevistados que fueron víctimas de delitos también en otras provincias o en el ámbito federal. Pero fundamentalmente se relaciona con la difusión que los medios de comunicación realizan de la noticia judicial penal y el impacto que ello tiene en la audiencia. Se observa puntualmente que algunos delitos investigados en el fuero federal, particularmente aquellos relacionados con causas vinculadas a la corrupción y también los juicios por delitos de lesa humanidad cometidos durante la dictadura, impactan fuertemente en algunos entrevistados, aun cuando lo cierto es que el grueso de los delitos son investigados, juzgados y penados en el ámbito ordinario de las provincias, por ser ésta la regla en materia de competencia. Paradójicamente entonces aquellos delitos que caen en el marco de la competencia federal, pese a ser ello la excepción dentro de las reglas de distribución de competencias, terminan generando significativa influencia en la imagen que las víctimas construyen de la Justicia, sin que estas últimas distingan conscientemente si ello se refiere al ámbito provincial o federal.

Las respuestas también revelan que muchas víctimas hacen responsable a la Justicia de una serie de inconvenientes que no tiene origen en ella y que tampoco puede resolver por exceder notablemente el ámbito de sus funciones (discriminación por cuestiones de género, deserción escolar, desempleo, cuestiones de política legislativa, pobreza, alcoholismo y drogadicción, prevención de delitos, inseguridad, delincuencia). Lehmann (2007, p. 3) apunta que:

“La Justicia padece de un desajuste estructural entre lo que los ciudadanos esperan y reclaman y lo que, efectivamente, puede lograr”.

De la Jara (n.d. p. 6) afirma que para entender el nivel de desaprobación de la Justicia debe tenerse presente que muchas veces:

“Se espera que el Poder Judicial resuelva problemas cuya solución en realidad no depende ni exclusiva ni principalmente de él. Este es el caso de lo que se espera del Poder Judicial respecto de, por ejemplo, la delincuencia común”.

Lo mismo ocurre cuando las víctimas pretenden que la Justicia les brinde servicios de contención o reparación del padecimiento sufrido mediante medidas o acciones respecto de las cuales no sólo carece de los recursos necesarios para hacerles frente, sino que a su vez claramente exceden el ámbito judicial, correspondiendo en la mayoría de los casos al Poder Ejecutivo. Tal apreciación se aplica a demandas de servicios tales como ayuda económica, asistencial, alojamiento, alimentos, terapia psicológica, atención psiquiátrica o médica.

Por otro lado, aquellos individuos que piensan que están expuestos a un mayor riesgo de ser víctimas nuevamente, son los que parecen construir una imagen más negativa de la Justicia.

“El temor requiere de un análisis específico no sólo por su variabilidad y la multi dimensión que define su magnitud, sino también por las consecuencias sociales que implica: abandono de espacios públicos, aumento de la desconfianza en las instituciones, encierro e incluso utilización de medidas autoritarias (...) Esto sucede porque a mayor temor, mayores serán las demandas por seguridad, como consecuencia los gobiernos suelen responder con mayor control, reflejado en la promesa de más policías y más cárceles, lo cual no sólo no resuelve el problema, sino que también implica mayores costos económicos, y cuando la promesa no se cumple, erosiona la legitimidad y la confianza en las instituciones públicas. Esto a su vez erosiona la gobernabilidad” (Latinobarómetro 2012, p. 35).

Por ello resulta importante destacar que el miedo a ser víctima de delitos es un problema social tan importante como el tratamiento mismo de ellas. Medina (2003) menciona que el miedo a ser víctima, a diferencia de la victimización real, afecta a un

mayor espectro de ciudadanos y sus consecuencias son prevalentes y severas: en algunos casos los individuos optan por cambiar sus estilos de vida, fracturando el sentimiento de comunidad y transformando algunos espacios públicos en áreas que nadie desea visitar, por ejemplo.

Los cambios de comportamiento en las víctimas varían desde encerrarse en sus casas o condominios privados, alteración de horarios y rutinas, colocación de alarmas y rejas, contratación de seguridad privada hasta la organización de grupos de vigilancia y auto seguridad.

“Un elemento que sí comparten los países es que el temor a la delincuencia ha cambiado el comportamiento de las personas y sus estilos de vida, afectando el funcionamiento de las sociedades. Por ejemplo, las personas evitan salir de noche y se encierran más en sus hogares, se comienzan a implementar más medidas de seguridad –que según el nivel de ingresos puede ir desde perros hasta armas, pasando por rejas y cercos eléctricos. Otros, en tanto, pueden incluso cambiarse de una casa a un departamento porque les otorga mayor sensación de seguridad y el surgimiento de urbanizaciones cerradas también está asociado –entre otros factores- a la inseguridad. Esto último no sólo se aplica a los lugares de primera o segunda residencia, sino también a los lugares considerados vulnerables y que cumplen funciones específicas de consumo, como bancos o centros comerciales que se resguardan en la seguridad privada (Latinobarómetro 2012, p. 34).

Paradójicamente y al mismo tiempo que las víctimas manifiestan tener cierta imagen negativa de la Justicia, predomina ampliamente la idea de que la sociedad se siente protegida por la Justicia en sus derechos y libertades y recurriría a ella en caso que éstos sean vulnerados. La idea que sobre la Justicia predomina en nuestra sociedad:

“parece bascular entre dos formulaciones aparentemente contrapuestas y aun contradictorias: la Justicia es considerada a la vez como una institución que funciona mal y a la vez como una institución que ejerce de celadora eficaz de la democracia y de los derechos y libertades. La pregunta que inevitablemente surge es cómo algo percibido como ineficiente puede sin embargo ser tenido al mismo tiempo como una instancia tuteladora confiable” (Toharia Cortés y García de la Cruz Herrero, 2005, p. 85).

Como explicación tentativa de este fenómeno los mismos autores refieren:

“El sustancial grado de legitimidad social de que, entre la ciudadanía, goza la Justicia constituye un contrapeso que equilibra –y aún desnivela a su favor- el severo juicio negativo que, en cambio, le siguen aún mereciendo determinadas deficiencias funcionales

por más que éstas sean las que primero vengán a la cabeza y dominen en el primer y más espontáneo diagnóstico de situación” (Toharia Cortés y García de la Cruz Herrero, 2005, p. 85).

A futuro sería deseable que el Poder Judicial de Córdoba se proyecte como una institución de fácil e igualitario acceso para las víctimas, humanizada, con personal enfocado en el mejoramiento continuo de los servicios que ofrecen, de modo que su intervención represente un camino efectivo en el restablecimiento de los derechos vulnerados.

Resulta esencial garantizar a las víctimas: asistencia jurídica, acceso a la información en todos los estadios procesales sin ningún tipo de limitación, derecho a ser oída, participación concentrada en los actos del proceso con incidencia efectiva en los mismos, real reparación del daño sufrido y derecho a recuperar la condición anterior al hecho delictivo, lo cual va más allá de lo puramente económico, impidiendo que se siga retroalimentando el daño a futuro.

A su vez debe priorizarse que los actores del Sistema Judicial que entren en contacto con la víctima (sean magistrados, fiscales, asesores, funcionarios o empleados) se encuentren capacitados, formados y sensibilizados, para garantizarles trato digno y respetuoso al ser atendidas. Y que el Poder Judicial garantice el acceso a servicios de apoyo, que bregue por hacer vigente el derecho de la víctima a ser informada, a recibir asesoramiento de manera gratuita (tal como dispone el imputado), ofreciendo contención emocional, psicológica y legal desde el inicio del proceso judicial, durante todas sus etapas, y aún después de concluido en caso de ser necesario.

Para ello sin duda es necesario un cambio de paradigma en la administración de Justicia que redunde en un verdadero equilibrio procesal entre imputado y víctima, y que vuelva su mirada hacia ella priorizando su resguardo y protección.

Un significativo aporte estaría dado por la realización de estudios estadísticos en el ámbito de la Justicia focalizados en la víctima, mediante los cuales se analice no sólo su participación en el proceso penal sino también su situación personal real, posibilidad de ejercicio efectivo de sus derechos, índice de revictimización durante la tramitación del proceso. Ello mediante un protocolo de análisis que ordene, vertebre y visibilice a las víctimas que, hasta ahora, son grandes ausentes en los informes estadísticos que se realizan a partir de los datos existentes en el sistema de administración de causas.

El Poder Judicial de Córdoba cuenta, en su estructura funcional, con el Centro de Estudios y Proyectos Judiciales, oficina de apoyo del Tribunal Superior de Justicia que trabaja en la obtención, producción y relevamiento de información específica sobre el funcionamiento de la Justicia de Córdoba en sus diversos aspectos, realizando estadísticas, estudios e informes con datos extraídos del Sistema de Administración de Causas (SAC) del Poder Judicial. En el “Informe Estadístico del Fuero Penal, año 2016”<sup>3</sup> resulta posible visualizar que no obra ningún análisis que se centre en las víctimas de delitos. Tan es así que ni siquiera se las menciona.

---

<sup>3</sup> Informe del Centro de Estudios y Proyectos Judiciales del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario%20Principal/Downloads/Indicadores%20Fuero%20Penal%202016%20-%203.pdf>

Ello en consonancia con lo postulado en la exposición de motivos de la “Carta iberoamericana de derechos de las víctimas que repara en la necesidad de:

“replantear los mecanismos de recopilación, monitoreo y análisis de la información vinculada a la tramitación de causas, de modo que se pueda conocer la situación real de las víctimas. Las estadísticas penales continúan enfocadas particularmente en los imputados, para lograr el equilibrio necesario, deben visibilizarse datos como los grupos etarios de las víctimas, cuántas veces han sido victimizados, si el sistema las ha revictimizado, números de recursos presentados en defensa de sus derechos, los plazos de duración en la tramitación de su proceso, los mecanismos de participación directa de las víctimas en el procedimiento penal, los resultados y la eficacia de los mismos, la posibilidad de acceso a atención especializada en oficinas de víctimas y acceso a reparación del daño, entre otros” (2012, p. 4/5).

Recuperando lo ya referido en el presente trabajo: la auscultación de sensaciones y opiniones de los usuarios de la Justicia no siempre refleja realidades auténticas, de modo que si bien estas percepciones son indicios de lo que puede estar sucediendo en la realidad, sus resultados no deben ser tomados como absolutos, sino como un punto de partida indicativo de nuevas perspectivas y caminos a explorar. En definitiva, ante los niveles de desaprobación de la Justicia lo que cabe es asumir el mensaje y entender lo que subyace a él. Afirma Andruet (2012, p. 19):

“De cualquier manera no se puede soslayar que el enfrentamiento del producto judicial con la sociedad misma, ha devuelto a los jueces su propia imagen que por lo general no es la que quisieran proyectar, pero definitivamente es la que construyen los destinatarios del servicio de administración de justicia”.

## **BIBLIOGRAFÍA**

AMADEO, J. S. (2010). *La victimología como ciencia*. Rosario, UNR Editora, Editorial de la Universidad Nacional de Rosario.

ANDRUET, A. S. hijo (2012). *Fenomenología de la relación entre jueces y medios masivos de comunicación social en Judicatura y medios de comunicación: relaciones, dependencias y divergencias*. Consultado el 02/04/2017 de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:J8HJmbl2oG8J:enj.org/web/docman/doc\\_download/5123-judicatura-y-medios-de-comunicacion-ensayo-sobre-sus-relaciones-dependencias-y-divergencia-andruet-armando.html+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ar](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:J8HJmbl2oG8J:enj.org/web/docman/doc_download/5123-judicatura-y-medios-de-comunicacion-ensayo-sobre-sus-relaciones-dependencias-y-divergencia-andruet-armando.html+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ar)

ANDRUET, A. S. hijo (2013). *Imagen de la Justicia de Córdoba. Años 2009-2010*. Córdoba, Centro de Capacitación Ricardo C. Núñez.

BOVINO, A. (2003). *La participación de la víctima en el procedimiento penal en* Reyna Alfaro, Luis Miguel (coord.) *Victimología y victimodogmática. Una aproximación al estudio de la víctima en el Derecho Penal*, pp. 581-638, Lima, Perú, Ara Editores.

CHAMPO SÁNCHEZ, N. M. (n.d.). *La víctima en el derecho penal*. Consultado el 01/06/2016, Universidad Nacional Autónoma de México, página web <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3104/13.pdf>

COLÓN MORÁN, J. (1996). *Los derechos humanos de las víctimas de delitos*. Consultado el 04/06/2016, Universidad Nacional Autónoma de México, página web <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/derechos-humanos-emx/article/view/4766/4170>

Cumbre Judicial Iberoamericana (2012). *Carta iberoamericana de derechos de las víctimas*. Consultado el 16/08/2017, recuperado de [http://www.cumbrejudicial.org/c/document\\_library/get\\_file?uuid=b4502048-eebf-4ef0-ba0b-246a0d30fcc4&groupId=10124](http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=b4502048-eebf-4ef0-ba0b-246a0d30fcc4&groupId=10124)

D'ADAMO, O. y GARCÍA BEAUDOUX, V. (2007). *Medios de comunicación de masas y percepción social de la inseguridad*. Obtenido el 15/02/2017 de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N90-2.pdf>

DE LA JARA, E. (n.d.). Comentario sobre la percepción ciudadana en torno a la Justicia. Obtenido el 15/08/2016 de [file:///C:/Users/User/Downloads/ComentarioSobrelaPercepcoinCiudadana\\_ErnestodelaJarra.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/ComentarioSobrelaPercepcoinCiudadana_ErnestodelaJarra.pdf)

DUSSICH, J. P. J. (2000). *Recuperación de las víctimas*. Córdoba, Marcos Lerner Editora.

FERIA TINTA, M. (2006). *La Víctima ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos a 25 años de su funcionamiento*. Consultado el 16/04/2016, Corte Interamericana de Derechos Humanos, página web <http://www.corteidh.or.cr/tablas/R08060-4.pdf>

GRANJA, C. (2013). *La Justicia y los periodistas frente a la información pública judicial*. Córdoba, Marcos Lerner Editora.

KOSOVSKI, E. (2012). *Ciudadanía, derechos humanos y victimología*. En Marchiori, H. (Ed.), Serie Victimología 12, Vulnerabilidad de las víctimas (pp. 203-211). Córdoba, Encuentro Grupo Editor.



LATINOBARÓMETRO. (2012). *La Seguridad Ciudadana. El problema principal de América Latina*. Consultado el 05/10/2017, recuperado de [http://www.latinobarometro.org/documentos/LATBD\\_La\\_seguridad\\_ciudadana.pdf](http://www.latinobarometro.org/documentos/LATBD_La_seguridad_ciudadana.pdf)

LEHMANN, K. (2007). *La justicia como resultado*. Consultado el 13/05/2017, Colegio de Magistrados y Funcionarios del Departamento Judicial Quilmes, página web <http://www.cmfq.org.ar/nota/doctrina-y-jurisprudencia/penal/28>

LEHMANN, K. (2007). *La justicia en el espacio público*. Consultado el 17/05/2017, sitio oficial del Tribunal Superior de Justicia de Chubut, página web <http://jusnoticias.juschubut.gov.ar/index.php/actualidad/68-la-justicia-en-el-espacio-publico>

MAIER, J. B. J. (2001). *De los delitos y de las víctimas*. Buenos Aires, Ad Hoc.

MAÑALICH, R. J. P. (2004). *El derecho penal de la víctima*. Consultado el 24/04/2016, Universidad de Chile, página web <http://www.derechoyhumanidades.uchile.cl/index.php/RDH/article/viewArticle/17028/17751>

MARCHIORI, H. (2009). *La víctima del delito*. Córdoba, Lerner.

MARCHIORI, H. (2012). *Vulnerabilidad y procesos de victimización post-delictivo. El derecho a la reparación*. En H. Marchiori (Ed.), Serie Victimología 12, Vulnerabilidad de las víctimas, Córdoba, Encuentro Grupo Editor.

MEDINA, J. (2003). *Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España*.

Consultado el 15/05/2017 de <http://criminet.ugr.es/recpc/05/recpc05-03.pdf>

SAMPEDRO ARRUBLA, J. A. (2008). *Los derechos humanos de las víctimas: apuntes para la reformulación del sistema penal*. Consultado el 04/06/2016,

Revista Colombiana de Derecho Internacional de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, página web <http://www.javeriana.edu.co/blogs/ildiko/files/Los-derechos-humanos-de-las-v%C3%ADctimas1.pdf>

SAMPEDRO HERREROS, P. (n.d.). *La irrupción de la víctima en el proceso penal*.

Consultado el 01/06/2016, Universidad Nacional de Educación a Distancia de España, página web [http://www2.uned.es/ca-tortosa/Biblioteca\\_Digital/Biblio/Paloma\\_Sampedro/La%20irrupcion.pdf](http://www2.uned.es/ca-tortosa/Biblioteca_Digital/Biblio/Paloma_Sampedro/La%20irrupcion.pdf)

SCHILLAGI, C. (2006). *La obsesión excluyente. Las movilizaciones sociales en torno a la cuestión de la (in) seguridad en Argentina durante el año 2004*.

Consultado el 10/06/2017, Universidad Nacional de Rosario, página web <http://rehip.unr.edu.ar/handle/2133/1506>

TOHARIA CORTÉS, J. J. y GARCÍA DE LA CRUZ HERRERO, J. J. (2005). *La Justicia ante el espejo: 25 años de estudios de opinión del CGPJ*. Consultado el

04/04/2017, Poder Judicial de España, página web <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Consejo-General-del-Poder-Judicial/Actividad-del-CGPJ/Estudios/La-justicia-ante-el-espejo--->

25-anos-de-estudios-de-opinion-del-CGPJ--La-justicia-vista-por-sus-  
usuarios

## ANEXO

### GRILLA DE VÍCTIMAS ENTREVISTADAS

ENTREVISTADO	SEXO	EDAD	DELITO	TIPO DE VÍCTIMA
1	masculino	28	Contra la propiedad: estafa	Perjudicado directo
2	femenino	59	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
3	masculino	38	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
4	masculino	62	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
5	femenino	56	Contra la vida	Perjudicado indirecto: madre del fallecido
6	femenino	29	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
7	masculino	43	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
8	femenino	39	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
9	femenino	39	Contra la integridad física	Perjudicado directo
10	femenino	19	Contra la integridad sexual	Perjudicado directo
11	masculino	39	Contra la integridad física	Perjudicado directo
12	femenino	36	Contra la integridad física	Perjudicado directo
13	masculino	45	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
14	masculino	60	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
15	femenino	20	Contra la integridad física	Perjudicado directo
16	femenino	28	Contra la integridad sexual	Perjudicado directo

<b>ENTREVISTADO</b>	<b>SEXO</b>	<b>EDAD</b>	<b>DELITO</b>	<b>TIPO DE VÍCTIMA</b>
17	femenino	31	Contra la integridad sexual	Perjudicado directo
18	femenino	44	Contra la integridad física	Perjudicado directo
19	masculino	71	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
20	masculino	55	Contra la vida	Perjudicado indirecto: hermano del fallecido
21	femenino	58	Contra la vida	Perjudicado indirecto: madre de la fallecida
22	masculino	74	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
23	masculino	47	Contra la propiedad: usurpación	Perjudicado directo
24	femenino	18	Contra la integridad física	Perjudicado directo
25	femenino	48	Contra la integridad sexual	Perjudicado directo
26	masculino	78	Contra la vida	Perjudicado indirecto: esposo de la fallecida
27	femenino	28	Contra la integridad física	Perjudicado directo
28	femenino	57	Contra la integridad física	Perjudicado directo
29	masculino	27	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
30	femenino	62	Contra la integridad física	Perjudicado directo
31	masculino	44	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
32	masculino	37	Contra la vida	Perjudicado indirecto: padre del fallecido
33	masculino	66	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
34	masculino	50	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
35	femenino	27	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo

<b>ENTREVISTADO</b>	<b>SEXO</b>	<b>EDAD</b>	<b>DELITO</b>	<b>TIPO DE VÍCTIMA</b>
36	masculino	36	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
37	masculino	42	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
38	femenino	60	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
39	masculino	71	Contra la propiedad: robo	Perjudicado directo
40	femenino	49	Contra la integridad sexual	Perjudicado directo