



Universidad Nacional de Río Negro
Sede Alto Valle-Valle Medio
Licenciatura en Criminología y Ciencias Forenses

Analizando el funcionamiento de la Oficina de Atención a la Víctima del delito, en la localidad de Viedma y Cipolletti.

Trabajo Final de Grado para obtener el título de
Licenciada en Criminología y Ciencias Forenses

Autor: Macarena Abigail Rapisarda

Director/a: Luciana Rocío Hetherington

Año: 2024

Agradecimientos

Llegar a esta instancia ha sido todo un desafío, lleno de aprendizajes y dedicación. No lo podría haber logrado sin el apoyo de las personas que me rodean y me acompañaron en todo momento.

A mi mamá, papá y mi hermana, por su apoyo y su amor incondicional, enseñándome el valor de la perseverancia y el esfuerzo. Gracias por alentarme en cada paso y creer en mí incluso en momentos en que yo misma dudaba.

A todas las personas que estuvieron en este proceso, mi familia y amigas, con su fe en mí y motivación constante, fueron importantes durante todo este transcurso. En especial, a mi mejor amiga Julieta, que a pesar de la distancia siempre estuvo presente. Gracias por incentivar me y compartir tantos momentos juntas.

A mi directora de Trabajo Final de Grado, Lic. Luciana Hetherington, por guiarme en la realización de este trabajo, aportando conocimientos, observaciones, sugerencias y por el tiempo dedicado.

A las personas entrevistadas, por abrirme las puertas de la OFAVI y su buena predisposición.

A todos los profesores de la carrera, quienes fueron fundamentales para mi formación académica.

Resumen

La siguiente investigación procura analizar en profundidad el funcionamiento y manejo interno de las oficinas de atención a las víctimas del delito, de las localidades de Viedma y Cipolletti, a través del estudio de la Ley Provincial N°4199. Dicha ley, se encarga de establecer los derechos y garantías que tienen las víctimas una vez cometido el delito, buscando una atención efectiva y adecuada. Analizando la implementación de esta ley en ambas oficinas, realizando una comparación, enfocándose en la eficacia de los protocolos y procedimientos actuales, así como, la importancia de la presencia de un criminólogo/a en estos organismos.

La metodología utilizada para lograr con éxito la obtención de los objetivos formulados, fue a través de las entrevistas semiestructuradas, en profundidad, con el personal de las oficinas. De este modo, entendiendo el funcionamiento interno de las oficinas y las vivencias de ellas como profesionales de este organismo, relatos verídicos y ejemplificaciones sobre casos de víctimas. Asimismo, se implementó el análisis documental de informes y registros oficiales, mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, otorgando una comprensión integral a esta investigación.

Esta investigación, otorgo los siguientes resultados, si bien se han logrado significativos avances en la asistencia integral de las personas damnificadas, igualmente, existen determinadas áreas que necesitan mejora inmediata. En ambas localidades la asistencia para las víctimas de delitos, son muy diferentes, si bien todas las oficinas poseen el mismo lineamiento, la atención va a depender del criterio de cada profesional, esto se debe a la falta de protocolos estandarizados. De igual forma, las oficinas no se encuentran en la igualdad de condiciones. En la OFAVI de Cipolletti, se observa una urgencia de optimizar la estructura, la necesidad de más personal para la creciente demanda que existe de casos y, por último, la mejora en cuanto a los recursos otorgados. En la OFAVI de Viedma, también se manifiesta la falta de recursos económicos para la atención integral de las víctimas, y la falta de capacitación ampliando el espectro de delitos, desde la tipificación de los mismos y sobre las personas a trabajar, tanto víctima como victimario.

Asimismo, se evidencia la necesidad de la figura del criminólogo/a, tanto en el asesoramiento a las víctimas, la coordinación interinstitucional, evaluación de riesgos, así también, como la utilización de nuevas herramientas, encuestas de victimización, mapas victimológicos y del delito, estadísticas, perfil geográfico, y demás. Con el fin, de estudiar el delito en profundidad, desde factores psicológicos, sociales y ambientales, asimismo,

comprender las necesidades de las víctimas, elaborando protocolos que garanticen una atención sistemática y basada en mejores prácticas. También, el diseño de diversas políticas públicas, campañas y programas de prevención que sean ofrecidos a toda la sociedad.

Palabras clave: Ley Provincial N°4199, OFAVI, criminólogo/a, protocolos, víctima, atención, Viedma, Cipolletti.

Abstract

The following investigation seeks to analyze in depth the operation and internal management of the offices of attention to crime victims, in the towns of Viedma and Cipolletti, through the study of provincial law N°4199.

This law establishes the rights and guarantees that victims have once a crime has been committed, seeking effective and adequate attention. Analyzing the implementation of this law in both offices, making a comparison, focusing on the effectiveness of current protocols and procedures, as well as the importance of the presence of a criminologist in these agencies.

The methodology used to successfully achieve the formulated objectives was through semi-structured, in-depth interviews with the personnel of the offices. In this way, understanding the internal functioning of the offices and their experiences as professionals of this agency, true stories and examples of cases of victims. Likewise, the documentary analysis of reports and official records was implemented, through quantitative and qualitative techniques, providing a comprehensive understanding of this research.

This investigation yielded the following results: although significant progress has been made in comprehensive assistance to victims, there are still certain areas that need immediate improvement. In both localities, assistance for victims of crimes is very different, although all the offices have the same guidelines, the attention will depend on the criteria of each professional, and this is due to the lack of standardized protocols. Likewise, the offices are not on an equal footing. In the OFAVI of Cipolletti, there is an urgent need to optimize the structure, the need for more personnel for the growing demand for cases and, finally, an improvement in the resources provided. In the OFAVI of Viedma, there is also a lack of economic resources for the comprehensive care of victims, and a lack of training to broaden the spectrum of crimes, from the classification of crimes and the people to work with, both victims and perpetrators.

Likewise, the need for the figure of the criminologist is evident, both in victim counseling, inter-institutional coordination, risk assessment, as well as the use of new tools, victimization surveys, victimology and crime maps, statistics, geographic profiling, and others. In order to study the crime in depth, from psychological, social and environmental factors, as well as to understand the needs of the victims, developing protocols to ensure a systematic care based on best practices. Also, the design of various public policies, campaigns and prevention programs that are offered to the whole society.

Key words: provincial law N°4199, OFAVI, criminologist, protocols, victim, attention, Viedma, Cipolletti.

Índice

1. Introducción.....	8
2. Fundamentación.....	10
3. Marco Teórico	13
3.1. Breve Recorrido Histórico de la Victimología a lo Largo del Tiempo	13
3.2. La Ley Provincial N° 5020 y la Definición Jurídica de la Víctima	16
3.3. Marco legal, principios y objetivos de la OFAVI: Artículo 43.1 de la Ley Provincial N°4199	19
4. Objetivos	22
4.1. Objetivo General.....	22
4.2. Objetivos Específicos.....	22
5. Metodología.....	23
6. Capítulo I: La OFAVI y su marco legal: antecedentes, reglamentación y funcionamiento 25	
6.1. Antecedentes nacionales y provinciales de las políticas de asistencia a la víctima..	25
6.2. La puesta en marcha de la OFAVI en Río Negro y su reglamentación	28
6.3. Protocolos y Procedimientos de la Oficina de Atención a la Víctima	31
6.3.1. Criterios de Oportunidad y Participación de las Víctimas	32
6.3.2. Protocolo de Actuación Para la Búsqueda de Niños/as Desaparecidos.....	36
7. Capítulo II: El funcionamiento de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito de Viedma y Cipolletti.....	40
7.1. La cobertura asistencial en las estadísticas oficiales.....	40
7.2. Comparación Entre Ambas Oficinas	46
7.2.1. Introducción a las Entrevistas	46
7.2.2. La accesibilidad a la institución y su cobertura territorial	48
7.2.3. Las intervenciones de la OFAVI: formas de trabajo y modelos de abordaje ante casos de violencia de género y abuso sexual a menores de edad	51
7.2.4. Los informes de intervención	57
7.2.4. Desafíos y limitaciones de la Oficina de Atención a las Víctimas	59
8. Capítulo III: Las funciones de un criminólogo en la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito	65
9. Conclusiones.....	73
10. Referencias Bibliográficas.....	78
11. Anexos	83
Anexo I: Anotaciones. Entrevista OFAVI-Viedma	83

Anexo II. Anotaciones. Entrevista OFAVI-Cipolletti.....	88
---	----

1. Introducción

Históricamente, desde que los Estados han asumido el poder de castigar los delitos, la víctima ha quedado relegada a un segundo plano en los procesos en los cuales se juzgan estos hechos. De esta manera, en los procesos penales parecen estar involucradas únicamente las agencias del Estado a cargo de juzgar estos hechos y los imputados de los mismos.

No obstante, en la actualidad, las víctimas de delitos, han pasado a convertirse en ser parte fundamental de los estudios criminológicos, siendo cada vez más necesario estudiar a las personas que son víctima de un crimen que causan sufrimiento o muerte, así como también investigar los hechos concretos de victimización a los que han estado expuestos (tales como robos, homicidios, hechos de abuso de poder, etc.) para comprender sus tendencias, rupturas y continuidades.

Uno de los grandes factores que han propiciado estos cambios de perspectiva ha sido el desarrollo de la victimología. Ésta ha sido definida como una ciencia multidisciplinaria, arraigada a la criminología clásica, que a lo largo de los años fue adquiriendo autonomía propia y que tiene como objeto de estudio las personas víctimas, centrándose en los derechos de las mismas, su atención, auxilio y la prevención, así como en los procesos de victimización (Cuarezma Teran, 1996). Si bien el presente estudio solo apuntará a aquellas personas víctimas de delito, es necesario aclarar que si se amplía el concepto de víctima, éste no solo se centra en aquellas personas que sufrieron algún trauma producto de un hecho delictivo, sino a todas aquellas que padecieron otro tipo de acontecimientos traumáticos no necesariamente delictivos, como lo son víctimas de catástrofes naturales o accidentes; siendo posible encontrar también víctimas de ciertas conductas que muchas veces no son reconocidas como hechos delictivos por los Estados, como pueden ser el *stalking*, el *bullying*, el *mobbing*, entre otras.

Así, los avances conseguidos en materia de victimología han permitido observar la importancia que tiene la víctima como sujeto activo en los procesos penales, ampliando también el abanico de derechos de las mismas, llegando a generarse políticas públicas dirigidas a la asistencia de víctimas de hechos delictivos. Y es una de éstas políticas implementadas en la provincia de Río Negro la que esta investigación tomará como eje central: el estudio en profundidad de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito (en adelante, OFAVI). Ésta es definida como:

Un organismo auxiliar del ministerio público, se encarga de brindar asistencia victimológica integral a la víctima a todas las personas que individual o colectivamente hayan resultado víctimas como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal. El servicio de asistencia victimológica se extiende a familiares, personas a cargo, grupos vulnerables (personas con capacidades diferentes, ancianos, menores.), situaciones de violencia de género, testigos y demás individuos que por asistir a la víctima hayan sido también afectados por el delito. (Ministerio Publico de la Provincia de Rio Negro [MPRN], 2017, p.4).

De este modo, se llevará a cabo el estudio y el análisis exhaustivo de este organismo auxiliar del Ministerio Público, observando específicamente lo estipulado en la Ley Provincial N° 4199 (Ley del Ministerio Público), con sus determinadas instrucciones y decretos. Esto permitirá analizar el cumplimiento de los objetivos de la OFAVI mencionados en la misma, las respuestas institucionales que brinda el Estado a las personas víctimas, el seguimiento que se les brinda. Además, se realizará una comparación con respecto al funcionamiento de las mismas con la Oficina de Atención a la Víctima de Viedma (Primera Circunscripción Judicial) y la Oficina de Atención a la Víctima de Cipolletti (Cuarta Circunscripción Judicial).

Asimismo, se ha recopilado e investigado la transformación de la victimología a lo largo del tiempo, a fin de comprender en qué estado se encuentra la misma a nivel teórico.

Por último, se espera fortalecer el conocimiento general respecto a las funciones tiene el criminólogo para anclarlas dentro de este tipo de instituciones estatales o redes de atención a la víctima. A continuación, se realizará la fundamentación del tema en relación al área de la criminología, explicando la relación entre ambos, incluyendo algunos objetivos que se buscan conseguir con respecto a la temática.

Por último, identificar -desde el Estado- a aquellos grupos de personas vulnerables con el objetivo de prevenir la violencia y ayudar a las víctimas a recuperarse de hechos sufridos.

2. Fundamentación

La elección del tópico descrito anteriormente surgió en base a la importancia que se les da actualmente a las personas víctimas de delitos en el proceso penal y la necesidad constante que hay en la prevención del delito. En donde la víctima, padece un “abandono”, soportando no solo las consecuencias del crimen (físico, psicológico, económico), sino también la indiferencia del sistema legal, el rechazo, la falta de apoyo de la sociedad y la frialdad de los poderes públicos. (Molina, G. P., 1998)

Por lo tanto se intenta, desde una perspectiva criminológica, realizar un aporte académico en el análisis de las políticas victimológicas de la actualidad, observando su proceso de contención y acompañamientos en el transcurso de los mismos, los cuales suelen ser arduos y difíciles para la figura de la víctima. Analizando si se adecuan a lo que plantea la ley y examinando las respuestas que les otorga el Estado.

Durante años, la criminología se ha enfocado en la figura del victimario, desplazando a la víctima de los mismos. Como expresó Manzanera (2002):

En tanto la víctima queda marginada, en el drama penal parece ser tan sólo un testigo silencioso, la ley apenas la menciona, la literatura científica la ignora, y por lo general queda en el más completo desamparo, lo que representa una sobrevictimización. (p.11)

Es así como muchos aspectos de la víctima han sido descuidados, como lo son los bio-psico-sociales, criminológicos, políticos legales, entre otros. Por esto mismo, es importante el estudio y análisis de aquellas herramientas, soluciones o soporte que se les otorga, una vez que el acto criminal ya ha sido perpetrado y el paso que continúa es el proceso judicial. Son estas herramientas que proporcionan seguridad a las víctimas ante el proceso penal, alentándolas a continuar con el mismo.

En los años 80, se dio la irrupción de diversos movimientos alternativos, que ampliaron el espectro en el objeto de estudio de la criminología clásica, en particular, la criminología crítica con perspectiva de género. La misma, arremetió a las cuestiones mencionadas a continuación: la utilización del androcentrismo en el discurso jurídico, la paternidad puramente económica, la maternidad forzada, la heterosexualidad obligatoria, el matrimonio y la división sexual del trabajo (Antony, 2001).

Díaz Colorado (2006), agrega que los movimientos feministas fomentaron el nacimiento de los programas de asistencia y la creación de centros para víctimas, ya que en la época se comenzó a tomar relevancia sobre la violencia, más específicamente la violencia de género. De a poco, la victimología se fue consolidando y tomando su propia identidad, gracias a sus pioneros, Mendelshon y Von Hentig, los cuales, aportaron el estudio de la víctima como un nuevo conocimiento al que se le debe dar importancia, asimismo, como la víctima contribuye en la génesis del delito, la clasificación de las mismas y un estudio de los tipos psicológicos de estas.

El surgimiento de la criminología crítica facilitó, justamente, herramientas para estudiar el delito en un contexto histórico, social y económico, abandonando así patrones recurrentes de la criminología, la cual enfocaban, por un lado, las causas del delito en la individualidad del sujeto; mientras que, por otro, prevalecía el individuo criminal como objeto de estudio. De esta manera:

La criminología crítica se caracteriza por aceptar la premisa de la teoría del etiquetamiento de estudiar el funcionamiento del sistema penal para entender el fenómeno social del delito. De ello se deriva una crítica al funcionamiento del sistema penal (especialmente a la policía y las penas impuestas por los jueces). La crítica se basa en la utilización desproporcionada del Derecho penal contra los sectores más desprovistos de poder en una sociedad. (Cid Moliné&Larrauri Pijoan, 2001, p.242).

Es así como la irrupción de la criminología crítica en el campo teórico abrió paso a los cambios propuestos por la victimología, retomando a la víctima como objeto de estudio y análisis y poniéndose en marcha los primeros estudios criminológicos enfocados en las experiencias de las víctimas de delitos. Esto lo expresa Molina (1998), quien profundiza los estudios con respecto a las víctimas, sus características, personalidad, teniendo en cuenta su relación con el delito así como en la dinámica social y criminal.

Como ya se mencionó, los movimientos feministas fueron de gran importancia para propagar un cambio de paradigma en las teorías criminológicas y victimológicas. Antony (2001) expresó que la atención concedida a las mujeres víctimas conllevó la denuncia a la victimización y sus diferentes formas de adopción, también, se formularon soluciones para otorgar la protección, atención y cuidado permanente, proponiendo así un cambio profundo en el sistema penal y la forma de actuar de sus agentes.

Finalmente, otra característica destacable de la victimología como campo de estudio es su carácter inter y multidisciplinario, involucrando conocimientos de diferentes áreas, tales como sociología, la psicología, el derecho, la criminología, etc. Actualmente, esta disciplina continúa desarrollándose en base a estas características, trabajando y evolucionando sobre las mismas. Todo lo dicho con anterioridad se verá reflejado en la siguiente cita:

Las décadas de los años 80 y 90 podrían fácilmente describirse como un período de, recopilación de datos y teorización, con nueva legislación, compensación consolidación a las víctimas, reparación y mediación, ayuda, asistencia y apoyo para posibilitar a las víctimas recuperarse de los efectos negativos de la victimización. (Fattah, 2014, p.7).

De esta manera, esta investigación apunta a una reconstrucción del rol de la víctima de delitos en el plano de lo asistencial, compensatorio, reparativo y preventivo. Revirtiendo lo sucedido durante años, en cuanto al desinterés y la pérdida de foco en las mismas, ocupando el lugar de objeto de estudio para salir del rol de víctima y proporcionarle una atención adecuada.

Por lo tanto se intentará, desde una perspectiva criminológica, realizar un aporte académico en el análisis de estas políticas públicas abordadas de las víctimas en la actualidad, observando su proceso de contención y acompañamiento a las víctimas de delitos en el transcurso de los procesos penales/judiciales, los cuales suelen ser arduos y difíciles de atravesar para éstas. Analizando si se adecuan a lo que plantea la ley y examinando las respuestas que les otorga el Estado.

Es así como el objetivo principal de esta investigación, es el estudio y análisis, de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito, estudiando sus fortalezas y debilidades, y en cuyo caso, proponer acciones viables para efectivizar sus funciones y lograr identificar posibles soluciones, en relación a la Ley provincial N° 4199, del Ministerio Público.

De igual modo, se destacará brevemente las funciones y aportes que puede realizar un criminólogo profesional en estas oficinas, siendo que es una figura usualmente poco reconocida, pero importante, sin embargo, en estas redes de contención para las víctimas, debido a su conocimiento interdisciplinario y su estudio en profundidad con respecto a la victimología, las dinámicas del delito, formas de prevenirlo y los diversos procesos de victimización que las personas damnificadas sufren una vez que se comete un hecho ilícito, afectando íntegramente a la persona en sí.

3. Marco Teórico

En todos los países del mundo incluido la Argentina, la figura de la “víctima” fue cambiando a lo largo de los años, dando surgimiento, paralelamente, a nuevos organismos destinados a su abordaje y protección. Es por este motivo que se vuelve de suma importancia realizar un recorrido breve por todos estos cambios y transformaciones, tanto a nivel social como conceptual. Además, se realizará un recorrido histórico sobre el desarrollo de la victimología como disciplina, para contextualizar así al lector y mostrar cómo se han ido modificando sus definiciones, conceptos y objetos de estudio a lo largo del tiempo, con la mención de los autores más destacados en el tema.

Posteriormente, se continuará con el marco legal vigente actualmente en el Código Procesal Penal (CPP) (Ley provincial N° 5020), tomando como eje central las definiciones del concepto de víctima y los derechos que les corresponden una vez que son agraviados, con sus correspondientes artículos.

De igual modo, se finalizará el marco teórico con las definiciones de la Instrucción General N°16/17, en la cual se aprueba la reglamentación del Artículo 43.1 de la Ley Provincial N°4199, donde se plantean las funciones que cumple la OFAVI

3.1.Breve Recorrido Histórico de la Victimología a lo Largo del Tiempo

Según lo define Manzanera (2002) “Concebimos la Victimología como el estudio científico de la víctima, entendiendo por "víctima" a todo aquel que sufre un daño por acción u omisión propia o ajena, o por causa fortuita” (p.25)

La criminología tradicional solía enfocarse principalmente en el delincuente y en la ley, dejando por fuera la problemática de la víctima. Con el tiempo se fue descubriendo que no estudiar a la víctima era un gran error, gracias a las investigaciones realizadas por Hans Vons Henting (1948), en su libro *The criminal and his victim*, descubrió que la víctima tenía una gran participación en los hechos, debido a la relación con el victimario o por su comportamiento individual como tal.

Si bien profesionales de la escuela positivista (como lo fueron Lombroso, Ferri y Garófalo durante la década del 70 del siglo XIX) realizaron investigaciones de carácter victimológico, no fue hasta años después que la disciplina se consolidó como tal, con la aparición del criminólogo Benjamin Mendelsohn, quien publicó en 1956 un artículo llamado *Revue internationale de criminologie et de police technique*, donde se ocupó de cuestionar el desinterés con el que se trataba a la víctima en los diferentes casos, señalando que no podía

haber justicia si no se le daba importancia a la misma. Por esto mismo, creó la ciencia independiente que la llamó victimología, desarrollando para la ésta clasificaciones, conceptos, definiciones en torno a la figura de la víctima. Así, Mendelsohn fundó la victimología en contraposición a la criminología, planteándola como una ciencia independiente. Dejando a la criminología como aquella que solo estudia a los autores de hechos delictivos y a la victimología como aquella ciencia que estudia a la víctima que por tantos años se ignoró.

Así, Mendelsohn fundó la victimología en contraposición a la criminología, planteándola como una ciencia independiente. Dejando a la criminología como aquella que solo estudia a los autores de hechos delictivos y a la victimología como aquella ciencia que estudia a la víctima que por tantos años se ignoró.

Mendelsohn (1963, como se citó en Torre y Silva,2010) sostiene, que tanto la escuela clásica como la escuela positivista de la criminología incurrieron grave error el de considerar que solo el delincuente puede descifrar los interrogantes planteados por el delito, ignorando, en un primer lugar, que el delincuente no puede estar separado de su antagonista y ,en segundo lugar, la víctima del delito adquiere, por un lado, una singular personalidad con características biológicas, psicológicas y sociales propias y, por otro lado indudablemente activo en su correlación con el delincuente.

Ahora bien, también es importante destacar el trabajo de Hans Von Hentig, reconocido abogado y criminólogo, quien: “(...) ampliará sus conceptos en su obra El delito, considerando a la víctima como un elemento del medio circundante, estudiando a las diversas situaciones del fenómeno victimal e intentando a su vez una tipología” (Manzarena, 2002, p.17).

De esta manera, Hentig junto con Mendelsohn fueron los pioneros de esta disciplina, otorgando una nueva mirada a la victimología, estudiando ahora más específicamente la relación que existe entre el victimario y la víctima, otorgándole un nuevo lugar a ésta última:

El legado de los pioneros de la nueva ciencia, Von Hentig y B. Mendelsohn, cuyos estudios se circunscribieron a la "Pareja Criminal" y demostraron la recíproca interacción existente entre autor y víctima, contribuyendo a un nuevo enfoque de la víctima, dándole una nueva imagen, más realista y dinámica, como sujeto activo -no

como un mero objeto- capaz de influir en la configuración del hecho delictivo, en su estructura dinámica y preventiva (Cuarezma Teran, 1996, p.300).

A partir de este punto se continuaron los estudios y análisis de este fenómeno, naciendo así nuevos conceptos y redefiniciones, como lo son las tipologías victimarias, los diversos tipos de victimización existentes y la criminalización de determinados delitos como lo son el aborto, eutanasia, el consumo ilícito de drogas.

Hay dos hechos concretos que son destacables en el desarrollo de esta ciencia, según el autor Cuarezma Terán (1996): en primer lugar, los aportes realizados por Latane y Darley en la década de los setenta, pusieron en vista lo que se llamó “teoría de la difusión de la responsabilidad”, la cual fue de suma importancia para el estudio íntegro sobre las reacciones de los espectadores ante situaciones de emergencias, de asistencia o abandono hacia una víctima que sufrió algún delito, registrando las diversas acciones de los testigos, intentando intervenir o no hacerlo por pensar que otra persona lo hará, mostrando en muchos casos insólitas reacciones de las personas ante la presencia de una víctima; por otra parte, el segundo hecho a destacar fue la implementación de encuestas de victimización, las cuales apuntan a obtener datos reales de las personas victimizadas, teniendo en consideración aquellas que denunciaron y las que no, logrando descubrir lo que se llama las “cifras negras” de la criminalidad (p.301).

En el medio del desarrollo teórico de esta disciplina, el profesor Israel Drapkin, impulsa en esta misma época la creación de “simposios” internacionales sobre el tema, logrando que los conocimientos con respecto a ésta se amplíen y se consoliden, generando intercambios de ideas entre profesionales de diferentes nacionalidades y especialidades.

Gracias a las mismas, se manifestaron organismos de asistencia a la víctima como los que se citan a continuación:

Surgieron, asimismo, diversas entidades e instituciones destinadas a la asistencia de las víctimas, como por ejemplo, NOVA (National Organization of Victim Assistance); el Comité de Asuntos Científicos de la OTAN patrocinó un Instituto Internacional de Estudios sobre Victimología, en Bellagio, Viena, 1976. La Victimología pronto contó con una publicación periódica especializada denominada *Victimology*, en 1976; en 1980 se crea la Sociedad Mundial de Victimología y en 1981 se funda la Asociación Española de Víctimas del Terrorismo.(Cuarezma Teran, 1996, pp.303-304).

Esta ciencia logró cambiar la dirección de la criminología como tal, abandonando las teorías positivistas con respecto al criminal, que hasta entonces interpretaban al delito como una consecuencia de un padecimiento patológico o una enfermedad del individuo, considerando el resultado del delito, como una respuesta natural de algunos individuos a ciertos estímulos que son emitidos por la sociedad.

Posteriormente, en los años ochenta, la victimología tomó un rumbo distinto, siendo que atravesó un periodo de crecimiento y evolución en el cual se consolidó la disciplina de forma académica y científica, llevándose a cabo investigaciones científicas para estudiar la victimización y sus consecuencias, logrando (entre otras cosas) la comprensión de las necesidades de las víctimas. De la misma manera, se hizo hincapié en las diversas experiencias personales de las víctimas, protegiendo sus derechos con la creación de leyes y políticas para su protección y apoyo. De igual forma, dio lugar al crecimiento de organizaciones en apoyo a las mismas, brindando apoyo emocional, asesoramiento y recursos a las personas víctimas de delitos.

En suma, podemos concluir que en sus inicios la victimología se focalizaba primordialmente en la búsqueda de factores y actitudes en la víctima que le responsabilizan, en mayor o menor grado, en la génesis del delito, se ocupaban de la relación entre victimología y criminología, entre otras. En la actualidad, con avance del estudio de la disciplina y bajo la influencia de otros enfoques, se comienza a tener en cuenta múltiples aspectos en relación a la víctima, comprendiendo de manera más profunda el concepto y la reformulación de las problemáticas asociadas a esta figura.

3.2.La Ley Provincial N° 5020 y la Definición Jurídica de la Víctima

En cuanto al marco legal que rodea al tema aquí tratado, conviene empezar por describir el contenido de la Ley Provincial N°5020. La misma constituye una reforma e implementación del Código Procesal Penal de Rio Negro (CPPRN), estableciendo un nuevo sistema adversarial para los procesos judiciales, dejando estipulado que a partir del 1 de agosto del año 2017 se pondrá en funcionamiento el Juicio por Jurados en la provincia y se establecerá una Comisión Interpoderes para asegurar una adecuada implementación de este nuevo sistema, haciendo hincapié en otorgar la información detallada sobre los procedimientos y requisitos para la implementación del Juicio por Jurados, describiendo sus funciones y responsabilidades de los diferentes actores involucrados en el proceso judicial.

Así mismo, esta ley otorga definiciones claras respecto a la figura de la víctima, en cuanto a su definición y a los derechos que éstas poseen y deben tenerse en cuenta en el transcurso del proceso. De esta manera, la creación de la OFAVI aparece, posteriormente, como un elemento o herramienta de apoyo a las mismas, siendo importante abordar esta primera ley brevemente para comprender su puesta en marcha.

Partiendo del contenido de esta Ley Provincial, es importante destacar a que se le considera víctima y cuáles derechos que éstas tienen, una vez se encuentran afrontando a un proceso judicial.

De esta manera, en su Artículo 51° se considera como víctimas:

(...) al ofendido directamente por el delito y, cuando resultare la muerte de aquél, al cónyuge y a los hijos; a los ascendientes; a la persona que convivía con él en el momento de la comisión del delito, ligada por vínculos especiales de afecto; a los hermanos; o al último tutor, curador o guardador. (Ley provincial N° 5020,2015, p. 13).

A las cuales se les otorga una suma de derechos básicos, garantizando así que reciban un trato justo, y brindándoles apoyo gratuito y autónomo a lo largo del proceso judicial. Esto mismo se encuentra especificado en el Artículo 12° de dicha ley, siendo que:

La víctima de un delito tiene derecho a la tutela judicial efectiva y a la protección integral de su persona frente a las consecuencias del delito, a participar del proceso penal y de la ejecución penal en forma autónoma y gratuita, en igualdad de armas con las otras partes y a solicitar del Estado la ayuda necesaria para que sea resuelto su conflicto y reparado su perjuicio. (Ley provincial N° 5020,2015).

Posteriormente, quedan numerados una serie de derechos más concretos, reconociendo la importancia de las víctimas frente al aparato judicial, en el cual las víctimas puedan participar más activamente del mismo en su búsqueda de justicia, atendiendo sus necesidades físicas, emocionales y financieras. Esto se observa en el Artículo 52° de la ley, el cual expone que:

La víctima tendrá los siguientes derechos:

1) A recibir un trato digno y respetuoso y que se reduzcan las molestias derivadas del procedimiento.

2) A que se respete su intimidad en la medida que no obstruya la investigación.

3) A requerir medidas de protección para su seguridad, la de sus familiares y la de los testigos que declaren a su pedido, a través de los órganos competentes.

4) A ser informado del resultado del procedimiento, a su pedido aun cuando no haya intervenido en él.

5) A que se le comunique la desestimación o archivo dispuesto por el fiscal a fin de requerir su revisión, aun cuando no haya intervenido en el procedimiento como querellante. (Ley provincial N° 5020,2015, p.13)

Para concluir, cabe resaltar el derecho de éstas a la atención y representación gratuita ante un proceso judicial. Así, el Artículo 53° es significativo, en cuanto a la igualdad y sentido de justicia que se le otorga a la persona damnificada, proporcionar la atención gratuita constituye un factor fundamental para asegurar que todas las personas tengan acceso a los servicios necesarios para afrontar las consecuencias del crimen, promoviendo así su participación en el proceso y fomentando la confianza en la justicia. Esto suele generar que las víctimas tengan el deseo de participar más activamente en el proceso legal, cooperando con las autoridades y proporcionando testimonios, con el objetivo de asegurar la condena de los culpables. Así:

La persona ofendida por el delito tendrá igualdad de derechos y facultades que el imputado a asistencia legal gratuita provista por el Estado a cargo del Ministerio Público y podrá solicitar que sean ejercidos por una asociación de protección o ayuda a las víctimas, sin fines de lucro, cuando sea más conveniente para la defensa de sus intereses. (Ley provincial N°5020, 2015, p.13).

Los lineamientos mencionados en estos artículos se vuelven de gran importancia a la hora de definir parámetros para la presente investigación, pudiendo así estudiarse si se acatan dichos parámetros, que según la ley se deben tener en cuenta, una vez que la persona toma la figura de víctima, para evitar así la revictimización y otros daños que el proceso judicial puede causar a la víctima. Son estos elementos los que debe tener en cuenta la OFAVI a la hora de intervenir en un caso.

Esto mismo queda expuesto en la Instrucción General N°16/17, estipulada por el MPRN (2017), que establece: “En orden al cumplimiento de lo establecido por los arts. 12, 51, 52,53 y concordantes del CPP, la Oficina tendrá como obligaciones funcionales” (p.5).

3.3.Marco legal, principios y objetivos de la OFAVI: Artículo 43.1 de la Ley Provincial N°4199

Si bien la ley desarrollada anteriormente establece de manera general aquellos derechos que no deben pasarse por alto a la hora de proporcionales a las víctimas de delitos asistencia en el proceso penal, fue la Ley Provincial N°4199 la encargada de la creación de tres organismos auxiliares del Ministerio Público(artículo 43 y siguientes). Los mismos son: a) Las Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito; b) Las Oficinas de Asistencias Técnicas; c) La Policía de Investigaciones Judiciales.

No obstante, como ya se adelantó, esta investigación hará enfoque en la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito (OFAVI). La misma se encuentra dividida por circunscripciones, correspondientes a las cuatro diferente circunscripciones judiciales de la provincia, a saber: Viedma (primera circunscripción), General Roca (segunda circunscripción), San Carlos de Bariloche (tercera circunscripción) y Cipolletti (cuarta circunscripción).

En cuanto a su conformación, esta se encuentra constituida por un equipo multidisciplinario, el cual aglutina a profesionales de diversas áreas, como lo son: psicólogos, trabajadores sociales, psicopedagogos, abogados; variando su número y especialidad dependiendo de las necesidades particulares de cada territorio. Esto se encuentra especificado en el Artículo 1° de la Instrucción General N° 16/17.Dicha Instrucción General, sancionada el 15 de septiembre de 2017 en la ciudad de Viedma, aprueba la reglamentación del Artículo 43.1° de la Ley Provincial N°4199,encargada de organizar el funcionamiento de la OFAVI.

Así, para dar comienzo a esta sección, hay que destacar que la OFAVI se rige de un importante principio, siendo este el de llevar a cabo las responsabilidades asignadas, brindando la adecuada asistencia a la víctima desde el momento de la comisión del hecho hasta después de que concluya el proceso legal. Esto se lleva a cabo con el principal objetivo de asegurar que se cumpla plenamente el derecho de las víctimas a recibir una protección judicial efectiva, para lo cual:

(...) es necesario destacar que, en esta sede, la atención a la víctima de todo delito debe generarse desde el mismo acaecimiento del hecho y aún hasta después de finalizado el proceso penal, a los fines de garantizar la plena vigencia de su derecho a una tutela judicial efectiva. (MPRN, 2017, p.1).

Así mismo, la OFAVI gestionará sus funciones en el marco de los principios rectores situados en la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de Derechos Humanos y la Constitución Provincial. De igual modo, se les otorgará atención victimológica integral, a todas aquellas personas afectadas como tal, ya sea individual o colectivamente, también a sus familiares, testigos, personas a cargo, entre otros. Esto se encuentra detallado en el Artículo 3º de la Instrucción General N°16/17, siendo que:

El servicio de asistencia victimológica se extiende a familiares, personas a cargo, grupos vulnerables (personas con capacidades diferentes, ancianos, menores, etc), situaciones de violencia de género, testigos y demás individuos que por asistir a la víctima hayan sido también afectados por el delito. (MPRN, 2017, p.4).

Por otro lado, la OFAVI articulará con diferentes instituciones públicas y organismos del Estado, para otorgarle a la víctima una correcta contención psicoterapéutica y social, en todos aquellos casos donde existan daños psico-físicos, sociales, sufrimientos emocionales, etc. Estableciendo así la relación con estas instituciones para un tratamiento mucho más integral de las víctimas, lo cual queda expresado explícitamente en el Artículo 7º de la Instrucción General antes mencionada, estipulando así que:

La OFAVI dará intervención a las instituciones públicas y organismos del estado que correspondan, mediante la derivación responsable. (...) Dichos organismos e instituciones estarán en contacto permanente con la Oficina de Atención a la Víctima y efectuaron recomendaciones con el tratamiento y evolución absteniéndose de intervenir, aconsejar o efectuar observaciones relativas al caso jurídicamente contemplado. (MPRN, 2017, p.5)

Se estipula, también, la creación de una base de datos que contenga información de todos aquellos organismos o instituciones de ámbito público y privado que hagan hincapié en esta temática mencionada. Finalmente, es necesaria la realización de un informe anual, que refleje las intervenciones en las que formaron parte, de igual forma, a todas las dificultades que se manifestaron en el proceso, todo esto con el objetivo de mejorar en su actividad, estructura y funcionamiento para intervenciones futuras.

Además, la Oficina de Atención a la Víctima del Delito debe basar sus actuaciones en los siguientes pilares fundamentales: la victimología, la interdisciplinariedad, el trabajo en

equipo y la interinstitucionalidad. Manifestado en el artículo 10 de la instrucción n° 16/17 (MPRN, 2017, p.8).

Así, todas las actuaciones de la OFAVI serán registradas en el sistema informático del organismo. La misma lleva a cabo entrevistas a las víctimas, para la obtención de todo tipo de información, combinando las relaciones que se establecen con el Fiscal a cargo del caso. Igualmente es importante destacar lo mencionado en el artículo 5 de la instrucción n° 16/17: “Los informes o trabajos presentados y las estrategias llevadas adelante por la OFAVI en ningún caso tendrán carácter pericial”(MPRN, 2017, p.5).

Se ha expuesto, de esta manera, el marco legal en el cual funciona dicha Oficina, ofreciendo así un vistazo a sus funciones reglamentadas, así como a sus principios rectores, con el principal objetivo de corroborar las funciones que el organismo posee ante las intervenciones en caso de la comisión de un delito, que resulta en un acto perjudicial y muchas veces traumático para la figura de la víctima.

Todo lo anterior merece mención para contextualizar al lector en los temas que a tener en cuenta para la comprensión del funcionamiento de un organismo tan importante como el ya mencionado. Logrando así adentrarnos en la figura de la víctima como tal y la evolución en su estudio para, a su vez, comprender como define la Justicia de la provincia de Río Negro a las víctimas y los derechos que la misma posee una vez se encuentra atravesando un proceso judicial y, por último, los requisitos básicos que debe cumplir esta oficina para la contención y protección de las mismas.

4. Objetivos

4.1.Objetivo General

Analizar el manejo interno y funcionamiento interno de las Oficinas de Atención a las Víctimas de Río Negro, a partir de las delegaciones de la Primera Circunscripción Judicial (Viedma) y la Cuarta Circunscripción Judicial (Cipolletti) durante el año 2024.

4.2.Objetivos Específicos

1. Conocer los procedimientos/protocolos de actuación que se utilizan en la Oficina de Atención a la Víctima del delito de Viedma y Cipolletti para la atención de sus usuarios.

3. Examinar las funciones que puede cumplir un criminólogo en la Oficina de Atención a la Víctima.

4. Registrar la cobertura de asistencia a víctimas del delito en la Oficina de Atención a la Víctima del delito en Viedma y Cipolletti.

5. Metodología

Para abordar el siguiente trabajo se eligió un enfoque de investigación cualitativa, buscando la comprensión en profundidad del fenómeno dentro del entorno natural del mismo, dando mayor énfasis a la observación y la descripción de los fenómenos estudiados y no a la medición de los mismos (Ñaupas, 2013). Si bien se realizará una recolección y análisis de información estadística correspondiente a la cobertura e informes otorgados por la OFAVI, no será el foco principal de esta investigación.

La recolección de datos se basará específicamente en obtener perspectivas y puntos de vista por parte de los participantes del entorno seleccionado (emociones, experiencias, entre otros aspectos subjetivos).

Es así que el presente trabajo se dirigirá hacia el enfoque del estudio de casos, en donde se podrá explorar de forma detallada el cumplimiento, funcionamiento, implementación de la Ley Provincial N°4199, así como de lo estipulado en la Instrucción General N°16/17 del MPRN, con respecto a una entidad específica en dos contextos diversos, como lo son Viedma y Cipolletti. De esta forma, el enfoque de estudio de casos resultará en él:

(...) examen intensivo y en profundidad de diversos aspectos de un mismo fenómeno o entidad social. Es decir, es un examen sistemático de un fenómeno específico, como un programa, un evento, una persona, un proceso, una institución o un grupo social (Álvarez Monje, 2011, p.177).

A continuación, utilizando como base la estructura metodológica expuesta por Castro Munar, Barrios Zarta y Castro (2020), se definirán las diferentes etapas o pasos que estructuran la investigación, a saber:

1. Selección de casos: El objeto de estudio seleccionado para la investigación será la Oficina de Atención a la Víctima del Delito (OFAVI). Concretamente, en la Oficina de Atención a la Víctima de Viedma (Primera Circunscripción Judicial) y la Oficina de Atención a la Víctima de Cipolletti (Cuarta Circunscripción Judicial). Así mismo, dentro de estas dos oficinas, se buscará el acceso al personal que allí desempeña funciones, así como a personas víctimas que hayan hecho uso de sus servicios que, de manera voluntaria, deseen participar de la investigación.

2. **Serie de preguntas sobre los casos:** Se establecerán una serie de interrogantes que ayudarán a guiar la investigación, por un lado, a nivel macro (siendo estas preguntas más generales dirigidas al conocimiento del marco legal correspondiente, a las funciones de la OFAVI, sus protocolos de actuación, etc.) y, por otro, a nivel micro (dirigidas a los individuos específicos que presten participación, en relación a los objetivos de la investigación).

3. **Obtención de datos:** Recopilación de información adquirida de las entrevistas semi-estructuradas al personal de la OFAVI, víctimas del delito que hayan hecho uso de sus servicios, complementada con tareas de observación para obtener protocolos/procedimientos, prácticas llevadas a cabo en las oficinas y experiencias en las mismas. Asimismo, se realizará revisión de documentos, informes, artículos académicos, sitios web especializados en criminología sobre el lugar que ocupa un criminólogo en estas oficinas y la importancia de su participación en las mismas. Por último, la obtención de datos cuantitativos, recolectados a través de datos públicos, mediante informes anuales, transmitidos por las instituciones ya mencionadas.

4. **Análisis de los datos recopilados:** En este paso se utilizará el análisis comparativo de los datos cualitativos obtenidos de las oficinas de ambas localidades, examinando sus similitudes, diferencias, fortalezas y debilidades, con respecto al cumplimiento de sus funciones, establecidas por el marco legal correspondiente.

5. **Creación del informe:** Presentación detallada de los hallazgos, destacando los aspectos clave en relación al cumplimiento de la ley en las Oficinas de Atención a las Víctimas, pudiendo proporcionarse sugerencias y aportes a su funcionamiento por parte del investigador.

6. Capítulo I: La OFAVI y su marco legal: antecedentes, reglamentación y funcionamiento

Previo a la exposición de los datos recabados durante las labores de investigación, se hace fundamental contextualizar al lector con respecto asistencia victimológica, comenzando por aquellos detectados a nivel nacional, y prosiguiendo con aquellos generados específicamente en la Provincia de Río Negro, siendo el territorio principal que abarca este trabajo final de grado, del cual fueron seleccionadas dos localidades de la ya mencionada provincia: Viedma y Cipolletti.

6.1. Antecedentes nacionales y provinciales de las políticas de asistencia a la víctima

El proceso de atención a la víctima a lo largo de los últimos años generó una serie de acontecimientos que han suscitado interés tanto a nivel nacional como internacional. Este interés se centra en ampliar las herramientas y otorgar mejoras a la asistencia brindada a las personas víctimas de un delito, de este modo, procederemos a mencionar los que se consideran más importantes a nivel nacional.

A nivel nacional, en el año 2017, se aprobó la Ley N° 27.372¹ de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos. Creando el Centro de Asistencia a la Víctimas de Delitos (Cenavid), a cargo de la Dirección Nacional de Asistencia a las Víctimas, dependiente de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

En el Artículo 3° de dicha ley quedan expuestos sus dos objetivos principales, siendo el primero la protección de las personas víctimas de delitos, reconociendo sus derechos y promoviendo su participación durante todo el proceso penal; y el segundo, otorgarles a las mismas asistencia integral, tanto médica, psicológica, social y legal. Así, el objetivo de la misma es:

- a) Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial, el derecho al asesoramiento, asistencia, representación, protección, verdad, acceso a la justicia, tratamiento justo, reparación,

¹Si bien la Ley Nacional N° 27.372 no es el tema central de esta investigación, su mención y análisis es de utilidad para observar cómo se encuentran las políticas victimológicas a nivel nacional, cómo se aplican las mismas, qué organismos que han creado para tal fin, etc.

celeridad y 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, las constituciones provinciales y los ordenamientos locales;

b) Establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, hacer respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas, así como implementar los mecanismos para que todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar delitos y lograr la reparación de los derechos conculcados;

c) Establecer recomendaciones y protocolos sobre los deberes y obligaciones específicos a cargo de las autoridades y de todo aquel que intervenga en los procedimientos relacionados con las víctimas de delito. (Ley nacional N° 27.372,2017)

A su vez, el Artículo 5° dicha ley especifica los derechos que han sido reconocidos para las víctimas de delitos, dentro de los cuales se incluyen: el derecho a la información respecto al estado del proceso y a sus derechos adquiridos, el derecho a la protección de su intimidad, a solicitar medidas de protección para las víctimas y sus familias, a ser asistido de manera especializada y desde diferentes aristas, el derecho al acceso a la justicia desde una perspectiva económica, entre otros.

Así pues, es necesario destacar la creación del Cenavid, siendo este centro el encargado de la asistencia jurídica, social y psicológica que se les otorga a las víctimas del delito a nivel nacional, para brindarles protección, contención, acompañamiento y orientación en los procesos penales, centralizando y coordinando los esfuerzos para asegurar el amparo de las mismas.

Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos [MJDH] (2023), el Cenavid, toma el nuevo paradigma con respecto a la figura de la víctima proveniente de convenciones internacionales, desde perspectivas más variadas y adecuadas para el tratamiento de las mismas, tanto de género, niñez, derechos humanos, entre otros. Teniendo que generarse una intervención ética, desde un abordaje que contemple los hechos o situaciones de

victimización, así como ciertas vulnerabilidades de las víctimas, teniendo en cuenta que son sujetos activos en el proceso penal (p.9).

Seguidamente, se citará su artículo 27°, donde se explican los deberes y atribuciones de dicho organismo, así como el director ejecutivo encargado del organismo, las cuales son a saber:

- a) Ejercer la dirección del personal, asignar sus tareas y controlar su cumplimiento;
- b) Aprobar los protocolos de actuación internos del CENAVID y los que el CENAVID convenga con organismos e instituciones;
- c) Promover la unificación de protocolos de actuación y criterios de registro de información con los organismos locales de atención a las víctimas;
- d) Organizar actividades que propendan a la formación, capacitación técnica y actualización normativa de las autoridades y el personal que intervengan en la atención de víctimas de delitos;
- e) Formular propuestas legislativas que permitan ampliar y profundizar los objetivos de esta ley. (MJDH, 2023, pp.9-10)

Sin embargo, la provincia de Río Negro no se adherido a esta ley nacional. No obstante, esta provincia cuenta con varios centros de atención para la víctima del delito, existiendo también leyes y normativas provinciales propias destinadas a la protección de las víctimas de hechos delictivos y sus allegados.

De estas leyes, la Ley Provincial N°5020, sancionada en el año 2014 y que reforma el Código Procesal Penal de Río Negro, define el concepto de víctima y exponen los derechos que poseen éstas durante el transcurso de un proceso penal, estableciendo la atención gratuita y la asistencia especial que se le otorga.

Esta ley establece las bases en Río Negro para el abordaje de la víctima, lo cual ha propiciado la creación de diferentes organismos destinado para tal fin, siendo estos: el Centro de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación; y la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público Fiscal, el cual constituye en eje central de esta investigación.

Cuando hablamos de patrocinios jurídicos dentro de la provincia son: el Programa PatrocinAR (solo funcionan en las localidades de Cipolletti, Bariloche y General Roca) y Las

Defensorías del Pueblo de la Provincia de Río Negro. Se encuentran a disposición de las víctimas del delito.

Actualmente, el Ministerio Público de Río Negro según la Instrucción General N°01/12 (2012), en aspectos generales debe llevar a cabo de la siguiente forma los casos de violencia de género: En primer lugar, instruir a los Defensores de Pobres y Ausentes de las cuatro circunscripciones para ejercer el patrocinio liminar de las denuncias en orden a la Ley N° 3040², teniendo que ser presentadas ante el Juzgado de Familia, exigiendo la intervención inmediata. En segundo lugar, instruir a los fiscales de las cuatro circunscripciones, para promover acciones o intervenir en casos de violencia de género, solicitando información de otras jurisdicciones, como Juzgados de Familia; con el objetivo de verificar si existen antecedentes o casos simultáneos relacionados con los mismos protagonistas o el grupo familiar de la víctima. En tercer lugar, se ordena que los funcionarios del Ministerio Público Fiscal que inicien acciones penales, por desobediencia cuando se incumplan las medidas otorgados por el Juzgado de Paz o de Familia. En cuarto lugar, instruir al Ministerio Público Fiscal en sus respectivas circunscripciones y sus descentralizados mecanismos para informar a las autoridades policiales, específicamente en las Oficinas Tutelares, los cuales, se ven obligados a recibir una denuncia penal y actuar de oficio, tomando medidas urgentes de protección para las víctima, asimismo, notificando de inmediato a la judicatura y el Ministerio Público. En quinto lugar, en aquellas circunscripciones donde funcione la Oficina de Atención a la Víctima (OFAVI), se autoriza la policía a solicitar la intervención de esta oficina al recibir una denuncia, donde, el Fiscal Titular de la Unidad decidirá el modo de intervención, la conveniencia y necesidad. Por último, instruir al Ministerio Público de Defensa de Menores a participar de manera activa en la protección de los menores involucrados, tanto en casos penales como de familia.

6.2.La puesta en marcha de la OFAVI en Río Negro y su reglamentación

Se ha mencionado anteriormente, que los principios rectores y funciones de estas oficinas auxiliares del Ministerio Público se encuentran detalladas en la Instrucción General N°16/17, la cual aprueba la reglamentación del artículo correspondiente de la Ley N° 4199 que se encargado de organizar el funcionamiento de la OFAVI.

² Ley N° 3040. “Ley de Protección Integral contra la Violencia en el ámbito de las Relaciones Familiares” establece un marco de protección integral para las víctimas de violencia familiar, otorgando medidas de prevención, asistencia y sanciones.

Antes de comenzar a especificar su reglamentación, cabe redundar respecto al principio rector fundamental de esta oficina, que se basa en llevar a cabo sus responsabilidades brindando la adecuada asistencia a la víctima desde el momento de la comisión del hecho hasta una vez concluido el proceso legal. Esto se relaciona con el principal objetivo de la misma, que busca asegurar el cumplimiento pleno del derecho de la víctima a recibir una protección judicial efectiva.

Que a fin de clarificar el marco de su actuación es necesario destacar que (...) la atención a la víctima de todo delito debe generarse desde el mismo acaecimiento del hecho y aún hasta después de finalizado el proceso penal, a los fines de garantizar la plena vigencia de su derecho a una tutela judicial efectiva. (MPRN, 2017, p.1).

De esta manera, el enfoque de las tareas de la OFAVI no está centrado en una sola etapa del proceso judicial, sino que atraviesa y acompaña a la víctima involucrada en todas las instancias, pudiendo llegar a extenderse más allá de éste. Esta amplitud de labores e instancias de intervención hace necesario una reglamentación en cuanto a las funciones específicas de la oficina, a fin de estructurar legalmente en qué aspectos específicos y de qué forma puede la misma llevar adelante sus tareas.

Así, la Instrucción General mencionada con anterioridad estructura estas funciones en función a cinco diferentes periodos del proceso judicial.

En primer lugar, aquellas tareas dirigidas al abordaje de la víctima que ya ha sufrido las consecuencias de un hecho delictivo, antes de que ésta denuncie el hecho, encontrándose entre estas: el asesoramiento sobre la conveniencia de formular una denuncia penal formal ante las autoridades competentes; el apoyo para que la víctima de estos hecho pueda expresar y exponer los hechos de una manera clara y conveniente; y el asesoramiento en cuanto a la presentación de evidencias o pruebas necesarias para el proceso.

En segundo lugar, se encuentran aquellas funciones que comienzan una vez que la víctima denuncia o se comienza a investigar y actuar de oficio sobre el hecho, siendo estas: la de informar a las víctimas de un hechos delictivo sobre sus derechos y su ejercicio, dejando en claro el alcance de participación de éstas durante el proceso judicial y sus obligaciones durante el mismo; encargándose también del estado de las causas, los lugares y momentos en los cuales debe recurrir la víctima ante la entidad judicial; asesorando, de ser necesario, a la víctima por escritos sencillos y claros que le permitan comprender lo que sucede mientras transcurre el proceso.

En tercera instancia, se especifican las tareas a llevar a cabo durante el transcurso del proceso judicial. Estas se relacionan con: el acompañamiento de la figura de la víctima como querellante, solucionando sus dudas e informándole sobre obligaciones y beneficios que vienen aparejados con esta figura; esta tarea de informar se extiende sobre el proceso judicial en su totalidad, despejando dudas y otorgándole a la víctima la relevancia necesaria durante éste; esta oficina también se encarga de la intercomunicación con los organismos intervinientes durante el proceso, si el delito que sufrió la víctima fue cometido en un lugar diferente a donde se ha denunciado el hecho.

Por otra parte, en cuarto lugar, una vez ha finalizado el proceso la OFAVI debe: informar a la víctima qué se ha resuelto en cuanto a su caso y el alcance de esta resolución; poner en contacto a la Fiscalía actuante cuando la víctima desea recurrir la sentencia pero no está constituida en parte querellante; y, en el caso en que la resolución no incluya una sentencia de privación de la libertad para el imputado, aconsejarle a la víctima las precauciones necesarias para evitar un nuevo conflicto, en los casos en que este sea previsible.

Finalmente, la instrucción especifica una serie de funciones que no pertenecen solo a una de estas etapas, sino que deben cumplirse a lo largo de todo el proceso judicial, como por ejemplo: procurar un trato respetuoso de las víctimas y sus familias, así como de los testigos del hecho; garantizar la presencia de personal profesional preparado para el abordaje de niños víctimas, para que los mismos puedan prestar declaraciones según los requerimientos necesarios; y extender a los testigos de los hechos delictivos denunciados la asistencia de la OFAVI, sobre todo en casos que involucran violencia de género, violencia familiar, hacia menores o cualquier otro grupo vulnerable (MPRN; 2017,pp.6-7).

Por otra parte, existen otras estipulaciones a tener en cuenta en cuanto a las funciones de la O.F.AV.I., las cuales se encuentran especificadas en el artículo 9º de la Instrucción General N°16/17, a saber: proporcionar a la víctima el conocimiento y valoración todos los recursos de cuidado y protección que tiene a disposición, para una correcta recomposición saludable y autónoma luego del delito; la construcción de redes interinstitucionales, estando en contacto permanente entre estos organismos, siguiendo y dando ciertas recomendaciones relacionados con el tratamiento y evolución de la víctima evitando intervenir de forma directa en el caso en cuestión; asimismo, generando conciencia victimológica en la sociedad, a través de tareas educativas en conjunción con el Ministerio Público.

Es de destacar, además, la creación de una base de datos que contenga información de todos aquellos organismos o instituciones de ámbito público y privado que hagan hincapié en

esta temática mencionada, y la realización de un informe anual para reflejar todas las intervenciones en las cuales actuó la oficina, así como para representar a todas las dificultades que se manifestaron en el proceso, todo esto con el objetivo de mejorar en su actividad, estructura y funcionamiento para intervenciones futuras.

En conclusión, las funciones de la OFAVI, tal y como estipulan los documento legales citados anteriormente, no se limitan a una única parte de proceso judicial. Por el contrario, estas se ejercen durante el transcurso de todo el proceso, pudiendo extenderse su actuar una vez el mismo ha finalizado, para proporcionar a las víctimas, familiares y testigos las herramientas necesarias para afrontar las repercusiones que el hecho delictivo y su imputación han surtido en su vida cotidiana.

Por otra parte, al exponer en detalle todas las funciones que le corresponden a esta oficina se espera poder corroborar su correcta actuación ante las intervenciones en caso de la comisión de un delito, que resulta en un acto perjudicial y muchas veces traumático para la figura de la víctima.

Cabe que destacar que lo comentado con anterioridad (tanto la evolución de la legislación sobre la víctima y el concepto de víctima, como la creación específica de este organismo provincial y sus funciones) son de gran importancia para contextualizar al lector en los aspectos más importante a tener en cuenta antes de estudiar un organismo tan importante como el ya mencionado.

A continuación, se procederá a analizar en profundidad algunos de los protocolos que se utilizan en las oficinas de este tipo ubicadas en las localidades de Cipolletti y Viedma para estructurar su accionar frente a situaciones de victimización particulares y que requieren un amplio despliegue de sus funciones.

6.3. Protocolos y Procedimientos de la Oficina de Atención a la Víctima

En el presente apartado se elaborará una descripción de los protocolos y guías de procedimientos acatadas y empleadas por la OFAVI para una mejor atención de las víctimas del delito. De esta manera, se desarrollarán a continuación:

- a) Los Criterios de Oportunidad y Participación de las Víctimas
- b) Protocolo de Actuación Para la Búsqueda de Niños/as Desaparecidos

a. Guía de Actuación ante la Recepción de Denuncias por Desaparición de Personas

b. Y el Protocolo de Búsqueda de Niños/as Desaparecidos

Previo a esto, es importante destacar que la oficina como tal trabaja con lo emergente y lo inesperado. Por esto mismo, cada profesional acciona según lo que considere más conveniente para la víctima, en base a su conocimiento profesional, aunque ateniéndose a los lineamientos de la Instrucción General N°16/17.

6.3.1. Criterios de Oportunidad y Participación de las Víctimas

Según el Ministerio Público de Rio Negro (2017), se considera al Criterio de Oportunidad como un método alternativo para la resolución de conflictos, es decir, un paradigma distinto de administración de la justicia. Así, lo que se busca a través de este método de justicia compositiva es la extinción de la acción penal, no computándosele antecedentes penales al imputado en cuanto el delito cometido por el mismo no afecte gravemente al interés público.

Este criterio pretende introducir mecanismos de simplificación de los procesos penales, con el principal propósito de descongestionar la gran cantidad de causas que pesan sobre la administración de justicia en el fuero penal, para así optimizar los recursos humanos, técnicos y materiales empleados para su funcionamiento. El mismo se encuentra reglamentado en el Código Procesal Penal Argentino (CPPA), más específicamente en su Artículo 172°, siendo el encargado de la regulación del mismo. La aplicación de este criterio se encarga de la extinción de la acción penal y evita los antecedentes penales para el imputado, siendo el fiscal el único que tiene la elección de aplicar esta facultad.

A continuación, se utilizará la Instrucción General N°01/16, facilitada por el Ministerio Público Fiscal de Rio Negro. Según ésta, a partir del 1 de agosto de 2016, entran en vigencia los criterios de oportunidad previstos en el artículo 172° del CPPA. Asimismo, se encuentra anexo a esta instrucción el formulario *MPF-CO-O2*, el cual debe completarse en casos donde se apliquen dichos criterios.

Ahora bien, se detallaran las pautas expuestas en este documento, las cuales delimitan la aplicación de estos criterios. De esta manera, a nivel general debe tenerse en cuenta, al momento de pretender aplicar este método alternativo de resolución de conflictos: que debe consultársele a la víctima del hecho su opinión respecto a la extensión de criterio de

oportunidad al imputado; que exista alguna causal relevante en la comisión del hecho imputado digna de justificar la anulación, así como verificar si el hecho es significativo para ser abordado en un proceso judicial; que el criterio de oportunidad deberá aplicarse hasta el momento de que la causa es elevada a juicio, preferentemente; que en casos donde no existan víctimas producto de la comisión del hecho se aplicará este método sin audiencia previa, determinando actividades para que el imputado retribuya el daño causado a la sociedad; y que el criterio de oportunidad no podrá ser aplicado sobre el imputado en múltiples ocasiones, si éste ha cometido el mismo tipo de delito (MPRN, 2016).

De esta manera, al considerarse la aplicación de este método alternativo de resolución de conflictos, los magistrados a cargo deberán examinar el hecho cometido para establecer si el mismo cumple con las características necesarias para considerar la extinción de la acción penal, ya sea por su insignificancia o por circunstancias “atenuantes” según las cuales la persecución de una causa penal no sería beneficiosa para las partes. Aunque esta decisión queda en manos de los fiscales involucrados, los mismos deberán informar permanentemente a la víctima del hecho sobre el estado de la causa, así como de la pretensión de extender al imputado el criterio de oportunidad, sin criterio de lo cual la opinión de la víctima no repercutirá en la decisión final.

Seguidamente, la Instrucción General N°01/16 describe aquellos tipos de hechos y situaciones ante los cuales no corresponde la aplicación de los criterios de oportunidad, a saber:

- a) Hechos cometidos con armas (propias o impropias y utilería)
- b) Hechos cometidos junto a menores de edad cuando hubiere aprovechado tal intervención.
- c) Casos de violencia de género.
- d) En los casos de violencia doméstica cuando la víctima se encuentre en un especial estado de vulnerabilidad (ancianos, niños, niñas y adolescentes y personas con capacidades diferentes).
- e) En casos del delito de desobediencia a la autoridad vinculados con hechos de violencia de género.
- f) Delitos contra la integridad sexual.
- g) Delitos cometidos por funcionarios públicos en ejercicio o en ocasión de sus funciones.

h) Hechos cometidos con violencia más allá de la exigida por el tipo penal (crueldad extrema, sadismo).

i) En hechos que generen alarma o conmoción en la sociedad.

j) En los delitos culposos en los que se requiera una habilitación especial o con víctimas fatales múltiples o por la temeridad o fuga.

k) En los casos de favorecimiento real cuando el hecho precedente sea grave (ej: homicidio, robo con armas) o la cosa fuerte de elevado valor económico. (MPRN, 2016, p.3)

Es así como estos criterios quedan descartados en casos donde haya mediado violencia dolosa, ya sea con o sin armas, o con fines utilitarios o no utilitarios, y en distintos grados de violencia. De la misma manera, aquellos casos en los cuales mediara violencia familiar o de género quedan exentos de este “beneficio”.

Partiendo de aquellos casos de violencia de género abarcados por el Ministerio Público de Río Negro, se confeccionó y aprobó un formulario para establecer la *Evaluación de Riesgo de Violencia de Género*, cuya aplicación estará a cargo de la OFAVI. Una vez llevada a cabo esta evaluación, el fiscal deberá trazar un *Plan de Emergencia de la Víctima*, el cual quedará estipulado mediante un formulario predeterminado y según el cual se le dará recomendaciones a la víctima sobre qué cambios implementar en su rutina para no exponerse a riesgos potenciales.

No obstante, esta instrucción quedaría suspendida a finales del año 2016³, periodo en el cual se impulsó la aprobación de un nuevo Código Procesal Penal provincial, el cual entró en vigencia finalmente en agosto del año 2017⁴. Posteriormente, en agosto del año 2017 la aprobación de la nueva Instrucción General N°04/17 vuelve a reconocer las pautas generales anteriormente descritos para que los Agentes Fiscales tengan en cuenta a la hora de aplicar este método de resolución de conflictos, poniendo nuevamente en vigencia la Instrucción General N°01/16.

Finalmente, a inicios del año 2018 se aprobó la Instrucción General N°02/18, en la cual se determinan las pautas para la aplicación de los criterios de oportunidad en casos de violencia de género. Esta instrucción es similar a la ya mencionada resolución N°01/16, de la cual se modificaron algunos aspectos específicos en lo que respecta al tratamiento de la causa

³ La suspensión de dicha Instrucción General queda efectivizada mediante la aprobación de la Instrucción General N°04/16.

⁴ Este nuevo Código Procesal Penal de Río Negro fue aprobado a través de la Ley Provincial N°5020.

con perspectiva de género. De esta manera, se modifica en este documento la posibilidad de aplicar el criterio de oportunidad en casos en los que mediara este tipo de violencia, debiendo los agentes fiscales tener en cuenta:

- a) Si la solución adoptada resulta la más adecuada y reparadora del daño causado;
- b) La opinión de la víctima al respecto;
- c) La ponderación que efectúa sobre la libertad y el empoderamiento de la misma, al momento de emitir dicha opinión;
- d) El mayor bienestar de la víctima y su grupo familiar;
- e) Existencia previa de planificación de agresión o transgresión al orden, por el acusado;
- f) La probabilidad de que el acusado vuelva a desarrollar una conducta ilícita;
- g) La probabilidad de que vuelva a constituir una amenaza para la seguridad de la víctima o su entorno social, laboral y/o familiar;
- h) El estado actual de la relación de la víctima con el acusado;
- i) La historia de la relación;
- j) Toda consideración con perspectivas de género del contexto social y familiar; notificando al Fiscal General y Procuración General. (MPRN, 2018, Art. 2º, p.4)

Es así como todo este recorrido legal de aprobación y suspensión de diferentes instrucciones sobre las cuales trabaja el Ministerio Público de Río Negro deja a su paso una serie de formularios a aplicar de manera protocolar en casos de violencia de género, un tipo de violencia sobre la cual anteriormente no podía otorgarse el Criterio de Oportunidad, modificándose esto posteriormente para propiciar la extensión de la acción penal en cuanto esto sea beneficioso para la víctima y garantice un mayor bienestar para ésta y su familia, entre otras consideraciones. De esta manera, queda expuesto nuevamente el objetivo principal de la OFAVI, que involucra el permanente acompañamiento favorable a la víctima durante el proceso penal, entendiendo mediante estas nuevas estipulaciones que el elevamiento de la causa a una instancia judicial puede, a veces, resultar más desfavorable para la víctima en contraposición al criterio de oportunidad. De esta manera, la participación, opinión y

situación que atraviesa una víctima de violencia de género constituye un pilar fundamental para el arribo de estas decisiones.

6.3.2. Protocolo de Actuación Para la Búsqueda de Niños/as Desaparecidos

Otra guía de procedimientos que utilizan el Ministerio Público Fiscal y la Oficina de Atención a las Víctimas corresponde al Protocolo de Actuación para la Búsqueda de Niños/as Desaparecidos.

Este protocolo nace a partir del Decreto N°1093/16, el cual establece la creación del Sistema Federal de Búsqueda de Personas Desaparecidas y Extraviadas, bajo la órbita de la Secretaría de Cooperación con los Poderes Judiciales, Ministerios Públicos y Legislaturas del Ministerio de Seguridad de la Nación. Así, se crea este sistema en octubre del año 2016, con el objetivo principal de facilitar la cooperación entre el ya mencionado Ministerio de Seguridad, los Poderes Judiciales Nacional y Provincial y los Ministerios Públicos, así como cualquier otro Organismo o Ente Centralizado o Descentralizado a nivel Nacional, Provincial, Municipal o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que se involucre en la búsqueda de personas desaparecidas o extraviadas, y en el hallazgo de personas no identificadas o cuya información sea valiosa para dar con el paradero y/o identidad de las mismas.

De esta manera, de la necesidad de un trabajo en conjunto entre estos organismos y de unificar criterios de trabajo, se aprobó la aplicación a nivel nacional de la “Guía de Actuación ante la Recepción de Denuncias por Desaparición de Personas. En la misma se establece como, ante este tipo de casos, es de suma importancia la rápida actuación de las autoridades competentes, para lograr una eficaz búsqueda y dar con el paradero del niño/a desaparecido. Esto mismo, se encuentra reflejado en el Fallo de “Campo Algodonero”, del cual la Corte Interamericana de Derechos Humanos se expidió en el “*Caso González y otras vs. México*” aseverando lo siguiente:

(...) es imprescindible la actuación pronta e inmediata de las autoridades policiales, fiscales y judiciales ordenando medidas oportunas y necesarias dirigidas a la determinación del paradero de las víctimas o el lugar donde puedan encontrarse privadas de libertad. Deben existir procedimientos adecuados para las denuncias y que éstas conlleven una investigación efectiva desde las primeras horas. Las autoridades deben presumir que la persona desaparecida está privada de libertad y sigue con vida

hasta que se ponga fin a la incertidumbre sobre la suerte que ha corrido. (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2009, p.76)

Todos estos antecedentes son un punto de inflexión en la provincia de Río Negro, respecto a cómo manejar este tipo de casos. Así, el 26 de julio del año 2017, mediante la aprobación de la Instrucción General N°06/17, se crea el “Protocolo de Búsqueda de Niños/as Desaparecidos” y se ordena comenzar a aplicar obligatoriamente el mismo ante la presencia de casos de desaparición de personas y niños/as, proponiendo acciones, consideraciones y actividades que propicien una investigación efectiva del hecho.

Este protocolo se encuentra dividido en tres listas de procedimiento, que serán detalladas a continuación. La primera de ellas, se encuentra dirigida al funcionario policial responsable de contactar inicialmente a los familiares del niño/a desaparecido/a, debiendo el mismo según el Ministerio Público de Río Negro (2017):

- Evaluar si se trata de una desaparición forzada o voluntaria.
- Indagar dentro de los familiares/ círculo cercano del niño/a, sus actividades, costumbres.
- Asegurar la preservación de los efectos personales del niño/a y del lugar del incidente.

La segunda lista de procedimiento va dirigida al Jefe de la Unidad Policial en el lugar de la desaparición/ alejamiento, encargándose de las siguientes tareas:

- Supervisar el cumplimiento de las directrices para su equipo.
- Actuar como enlace con otras fuerzas de seguridad y diversas unidades especializadas.
- Coordinar la notificación a otras instituciones y medios de difusión convocados.

Finalmente, el Protocolo asigna al Agente Fiscal en turno y con funciones en el lugar de los hechos la dirección de la investigación. Este funcionario será el encargado de determinar la urgencia de las acciones a llevar a cabo y la gravedad de la situación, lo que va a depender la aplicación de las técnicas de investigación y búsquedas específicas que implementarán, según lo que indique el protocolo.

Estos son los únicos protocolos y procedimientos que forman parte de la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito de la Provincia de Río Negro. Considerando que estas oficinas tienen relación directa con la víctima, teniendo que encargarse de la contención y acompañamiento de las mismas, la falta de protocolos y procedimientos es evidente.

El problema con respecto a lo mencionado anteriormente es que los profesionales atienden a las víctimas según sus propios criterios profesionales, cada uno lo hará de formas diferentes, sin saber con exactitud si está generando más daño o lo que llamamos revictimización. Debido a que cada víctima es diferente y lo que una la puede lastimar o remover más en profundidad la experiencia traumática a la otra persona tal vez lo alivia.

Por ende, es de suma importancia la creación de procedimientos o protocolos estandarizados para que se sigan las mismas directrices y se le puede garantizar a la víctima una atención efectiva y de alta calidad, mejorando los servicios ofrecidos a las personas damnificadas. Asimismo, la atención sería más rápida, incluso en situaciones límites o de crisis donde se precisa la inmediatez y la respuesta al instante, garantizando la protección de la víctima, creando un vínculo de confianza y resguardo de la misma.

Contar con los protocolos y procedimientos correspondiente, asegura que los profesionales se encuentren informados sobre cuáles son las mejores prácticas para llevar a cabo, permitiendo identificar las necesidades de las víctimas. Facilitando, a su vez, la articulación con las distintas instituciones para que actúen de modo efectivo, facilitando y mejorando la comunicación y la colaboración mutua creando una red de sostén para la víctima que lo necesita.

La presencia de estos protocolos asegura que la oficina cumpla con las instrucciones y leyes aplicables, en específico la misión ideada por la ley provincial N°4199, para que las mismas operen dentro del marco legal. Reflejando la transparencia de las operaciones llevadas a cabo por las oficinas, que contribuye a futuro generar confianza ante el sistema judicial y las respuestas que otorga.

Por último, enfocarse en la especificidad de los protocolos y procedimientos es fundamental, si bien ambas oficinas cuentan con las evaluaciones de riesgo y un plan de emergencia, no es suficiente para el tratamiento ante casos de violencia de género. Teniendo en cuenta, que en muchos casos la víctima además de encontrarse en una situación vulnerable, también, depende económicamente de su agresor o no sabe dónde ir o que hará de su vida, una vez que acontecen los hechos de violencia, y decide iniciar un proceso judicial. Por otro lado, existen diversos casos de violencia de género, además de lesiones, existe la violencia de género en el ámbito laboral, mediática, sexual, psicológica, entre otras. Que no

hace falta mencionar, es necesario otro tipo de abordaje para una correcta intervención y resguardo de las víctimas.

7. Capítulo II: El funcionamiento de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito de Viedma y Cipolletti

Habiendo abordado en el capítulo anterior el marco legal que rodea a la OFAVI y su funcionamiento, así como los antecedentes que han propiciado su creación, y los protocolos y guías que rigen su accionar ante determinadas situaciones, toca ahora comenzar a explorar cómo estas oficinas se desempeñan en la práctica, al momento de intervenir ante situaciones de victimización.

Para tal fin, se han utilizado dos principales fuentes de información: la primera, involucra datos estadísticos oficiales proporcionados por el Ministerio Público de Río Negro; mientras que la segunda corresponde a información cualitativa relevada durante el desarrollo de entrevistas, realizadas al personal que allí presta funciones.

Cabe aclarar, nuevamente, que este análisis no se hará a nivel provincial, sino que estará enfocado en las oficinas ubicadas en las circunscripciones de Viedma y Cipolletti.

7.1. La cobertura asistencial en las estadísticas oficiales

Los datos estadísticos que se expondrán a continuación fueron obtenidos a través del contacto con el Ministerio Público, quienes facilitaron las memorias anuales del organismo. No obstante, en comunicaciones con las delegaciones de la Oficina de Atención a la Víctima estudiadas para el análisis de la información estadística específica del área, no fue posible obtenerla siendo que esta oficina no realiza estadísticas de ninguna clase según el personal consultado.

De esta manera, según la memoria anual del Poder Judicial de Río Negro (2022), se puede observar que en la provincia se ofrecen once de los trece modos de acceso a la justicia establecidos por la Comisión Nacional de Acceso a la Justicia (CNAJ) de la Corte Suprema de Justicia⁵, la cual busca “promover e incentivar el acceso a justicia a través de métodos alternativos de resolución de controversias, disminuir la litigiosidad judicial y optimizar el

⁵Los trece modos de acceso a la justicia reconocidos por la CSJ son los siguientes: Mediación, Conciliación, Arbitraje, Casas de Justicia, Oficina Multipuertas, Protección y Restitución de Niños, Oficina de Atención Permanente, Servicios itinerantes (Jueces, abogados/as u otros), Jueces de Paz, Oficina de Atención a la Víctima, Oficina de Violencia Doméstica, Pueblos Originarios y Otros Sistemas.

servicio de Justicia que se brinda a la ciudadanía en todo el territorio argentino”. Los mismos son definidos como “todos los métodos de resolución autocompositiva de conflictos que se orientan a que las propias personas afectadas puedan encontrar vías de solución de disputas sin necesidad de que ello implique la apertura de un proceso judicial” (Poder Judicial de Río Negro, [PJRN], 2022).

A través de esta información oficial, se observa que los modos a los cuales ha adherido la provincia son: Mediación, Conciliación, Casas de Justicia, Oficina Multipuertas, Protección y Restitución de Niños, Oficina de Atención Permanente, Servicios itinerantes (Jueces, abogados/as u otros), Jueces de Paz, Oficina de Atención a la Víctima, Pueblos Originarios y Otros Sistemas no especificados; no encontrándose actualmente en funcionamiento los modos de arbitraje y las oficinas de violencia doméstica.

Esta información puede verse reflejada en la siguiente tabla, que muestra los modos de acceso a la justicia adoptados en Río Negro en relación a las demás provincias.

Tabla 1. Modos de acceso a la justicia adoptados según las provincias argentinas. Argentina, Año 2022.

Modos de Acceso a la Justicia													
Jurisdicciones	Mediación	Conciliación	Arbitraje	Casas de Justicia	Oficina Multipuertas	Protección y Destitución de Niños	Oficina de Atención Permanente	Servicios Itinerantes (Jueces, Abogados u otros)	Jueces de Paz	Oficina de Atención a la Víctima	Oficina de Violencia Domestica	Pueblos Originarios	Otros Sistemas
Nacional	✓	✓	✓		✓	✓					✓		
CABA	✓	✓					✓			✓			✓
Buenos Aires	✓			✓		✓			✓	✓		✓	
Catamarca	✓			✓		✓			✓	✓			
Córdoba	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
Corrientes	✓	✓				✓			✓			✓	
Chaco	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓	✓
Entre Ríos	✓	✓				✓	✓	✓	✓				✓

Formosa	✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jujuy	✓	✓	✓			✓			✓				
La Pampa	✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
La Rioja		✓				✓			✓	✓			
Mendoza	✓	✓				✓		✓	✓	✓			✓
Misiones	✓	✓	✓			✓			✓	✓	✓		✓
Neuquén	✓	✓			✓	✓			✓	✓	✓		✓
Rio Negro	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Salta	✓	✓	✓			✓			✓		✓	✓	✓
San Juan	✓	✓	✓	✓		✓			✓				✓
San Luis	✓	✓	✓			✓		✓	✓				✓

Santa Cruz	✓	✓	✓			✓			✓	✓	✓		✓
Santa Fe	✓	✓	✓			✓	✓		✓			✓	✓
Santiago del Estero	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Tierra del Fuego	✓			✓	✓	✓							✓
Tucumán	✓	✓				✓			✓		✓		✓

Fuente: Comisión Nacional de Acceso a la Justicia, Corte Suprema de Justicia.

Es así como la Oficina de Atención a la Víctima, como organismo auxiliar del Ministerio Público, se alza como uno de estos modos de acceso a la justicia a los cuales adhiere la provincia.

A continuación, y a partir de la recolección de información oficial general facilitada por el MPRN, se realizarán las comparaciones correspondientes en cuanto al funcionamiento entre las dos circunscripciones ya mencionadas. De esta forma, se adjuntan los datos estadísticos obtenidos de la Memoria Anual (2023) del Ministerio Público de Río Negro, para analizar las mismas de forma individual

Estos datos, en primer lugar, corresponden a la cantidad total de intervenciones realizadas por la OFAVI en legajos penales durante el año 2023. Por lo observado, comparando las circunscripciones ya mencionadas y que figuran como objeto de estudio, entendemos que en donde más intervenciones realizan es oficina es en la primera circunscripción (Viedma) donde se ha realizado un total de 1535 intervenciones de este tipo; encontrándose en tercer lugar la cuarta circunscripción (Cipolletti), que registra un total de 1061.

Tabla 2. Total de intervenciones en legajos realizadas por la Oficina de Atención a las Víctimas de Río Negro, según su circunscripción. Río Negro, Argentina. Año 2023.

Intervenciones/actos	Circunscripción Judicial				Total
	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	
Total	1.535	1.378	476	1.061	4.450

Fuente: Ministerio Público Fiscal de Río Negro.

No obstante, es importante aclarar que los datos analizados hacen referencia a la cantidad de legajos penales únicos con al menos una intervención realizada por la OFAVI en el transcurso del año 2023. Según la información cedida, se determinó que el delito con mayor incidencia en ambas circunscripciones es el de abuso sexual con un total de 864 casos, lo cual corresponde con el relato de las profesionales entrevistadas. Seguido por delitos de lesiones que equivale a 700 casos, el de desobediencia 431 y los delitos de amenaza 410, teniendo altos valores, posteriormente, decaen.

Tabla 3. Total de intervenciones en legajos legales realizadas por la Oficina de Atención a las Víctimas de Río Negro, según calificación legal. Río Negro, Argentina. Año 2023.

Calificación legal principal	Circunscripción Judicial				Total
	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	
Abuso sexual	197	367	84	216	864
Lesiones	183	221	139	157	700
Desobediencia	126	208	29	68	431
Amenaza	102	124	100	84	410
Homicidio y femicidio	17	10	5	13	45
Robo y hurto	15	6	7	10	38
Daño	8	8	8	6	30
Violación de domicilio	4	6	10	5	25
Privación ilegítima de la libertad	7	2	1	5	15
Invest. muerte dudosa y suicidios	7	4	2	1	14
Otros	32	36	8	36	112
Total	698	992	393	601	2.684

Fuente: Ministerio Público Fiscal de Río Negro.

7.2. Comparación Entre Ambas Oficinas

7.2.1. Introducción a las Entrevistas

Para llevar adelante la comparación en cuanto al funcionamiento de ambas oficinas, se ha optado por realizar entrevistas a los profesionales que desempeñan funciones en la OFAVI, tanto en la localidad de Cipolletti como en la localidad de Viedma. Este recorte espacial fue realizado en base a los recursos disponibles para esta investigación, en conjunto con la accesibilidad que se ha conseguido por parte del personal que desempeña funciones en cada sede. En este punto, cabe mencionar que los procesos para acceder a las mismas fueron distintos en ambos casos: en el caso de Cipolletti, el ingreso a la oficina y el contacto con el personal se desarrolló de forma informal, permitiendo el acceso sin mayores complicaciones; mientras que en la localidad de Viedma se debió realizar un requerimiento administrativo para el ingreso, requiriendo así contacto con el personal de la OFAVI e informando al Fiscal a cargo sobre la realización de la entrevista.

Para el caso de la oficina ubicada en Cipolletti, perteneciente a la cuarta circunscripción, esta fue la primera entrevista realizada, sobre todo debido a su accesibilidad. La misma se llevó a cabo el día 30 de abril de 2024 dentro del lugar físico donde funciona la oficina. Esta sede cuenta con tres profesionales brindando servicios a día de hoy: una psicóloga, una trabajadora social y una psicopedagoga, de las cuales se logró entrevistar a dos de ellas, puesto que la tercera restante se encuentra en etapa de gestionar su jubilación. Por ende, están en una etapa de concurso para conseguir que un nuevo profesional ocupe su lugar.

Por otra parte, en el caso de la capital provincial, perteneciente a la primera circunscripción, ésta se realizó en segundo lugar, llevándose a cabo el 23 de mayo de 2024 en las instalaciones de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito de Viedma. Esta oficina, a diferencia de la mencionada anteriormente, cuenta con cuatro profesionales desempeñando funciones: una psicóloga, una trabajadora social, una asistente social y una psicopedagoga, de las cuales únicamente pudo entrevistarse formalmente a una de ellas, aunque se establecieron charlas y contacto informal con el resto de las trabajadoras.

El modelo de entrevista empleado para llevar adelante la recolección de datos fue el de entrevista semiestructurada, son aquellas donde el investigador posee una serie de preguntas concretas o tópicos a tratar durante la entrevistas, teniendo la libertad de formularlas en el orden que le parezca correspondiente y eligiendo sobre que temáticas le interesa profundizar. Como expresa Álvarez Monje (2011) en lugar de hacer preguntas tomadas directamente de un cuestionario, el investigador procede a un interrogatorio partiendo de un guion de tópicos o un conjunto de preguntas generales que le sirven de guía para obtener la información requerida.

La selección de este tipo de entrevistas facilita el estudio de los fenómenos sociales, ya que las personas entrevistadas compartirán sus experiencias directas de vida y visión del mundo sobre el tema de interés. Las mismas son protagonistas de los hechos, además de observadores del fenómeno, siendo sus vivencias el resultado de sus acciones como parte integral del tema investigado (Greele, 1990).

Debido a que durante el transcurso de estos encuentros se mencionaron algunos casos reales para ejemplificar y entender mejor cómo se llevan a cabo las intervenciones por parte de ambas oficinas, se ha decidido realizar modificaciones sobre todos ellos, cambiando localidades, nombres propios y demás; con el principal objetivo de resguardar a la información personal de las víctimas, acatando así los criterios de preservación de la información y excepciones previstas en la Ley Nacional N°27.275 de Derecho de Acceso a la

Información Pública. Por esto mismo motivo, no se mencionara los nombres de las profesionales entrevistadas.

A raíz de esta última salvedad, se ha decidido denominar la entrevista realizada en Cipolletti bajo el seudónimo *Entrevista C*; mientras que aquella realizada en Viedma será denominada *Entrevista V*. Por otra parte, es de suma importancia aclarar que, dada la sensibilidad de la información que se maneja en estas oficinas, la cual puede tender a individualizar e identificar a personas que están atravesando procesos judiciales vinculados, sobre todo, a situaciones de violencia, se optó por no grabar las mismas por lo que no incluyen en este trabajo sus transcripciones. Esta decisión se ha toma en base a las limitaciones establecidas por la Ley Nacional N°27.275 de Derecho a la Información Pública.

Se exponen, a continuación, los resultados obtenidos de ambas experiencias, a fin de comparar las similitudes y diferencias entre ambas oficina, en cuanto a la accesibilidad de las mismas, su estructura, sus modos de abordaje o intervención en los casos, la articulación con otras instituciones, dificultades o limitaciones que enfrentan y la efectividad de las intervenciones.

7.2.2. La accesibilidad a la institución y su cobertura territorial

Como ya se adelantó, la accesibilidad a la institución para llevar a cabo el proceso de recolección de datos fue diferente en ambas oficinas. En el caso de Cipolletti, la entrevista se pactó con anterioridad por correo electrónico, definiéndose con anterioridad la fecha y horario de la misma. Luego de lo cual se realizó una entrevista de forma sincrónica en las instalaciones de la oficina, no ocurriendo mayores complicaciones, presentando así una apertura hacia las labores de investigación. En cambio en el caso de la capital provincial (Viedma), pactar la entrevista se convirtió en una tarea difícil, siendo que quien suscribe solicito la misma repetidamente, en diferentes oficinas del Ministerio Público, no obteniendo así la misma apertura en esta localidad; no obstante, a través de contactos externos se logró concretar la entrevista. Esto se debe a que, para el ingreso a la oficina y el acceso a la información se deben ejecutar previamente determinados pasos administrativos, siendo el fiscal general la persona que se encarga de autorizarlas y, tal como estableció el personal de esta sede:

La cercanía con las autoridades de todas las provincias puede ser positivo en algún punto, cada circunscripción tiene fiscales jefes, la de Cipolletti es distinta a la

Viedma, la de Bariloche también, etc, pero hay un solo fiscal general que está en Viedma, entonces necesitamos que nos autoricen ciertas cosas como dar una entrevista, que tal vez los otros equipos al no tenerlos de tan cerca se pueden dar ciertos permisos. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Esta es la primera ruptura que se puede observar entre ambas sedes de la O.F.A.V.I., siendo que las cúpulas administrativas más importantes de la provincia de Río Negro suelen concentrarse en su capital, lo que trae aparejado mayores controles en cuanto al acceso a la información, así como también se extienden los tiempos administrativos para las autorizaciones. De esta forma, también se pudo observar las diferentes relaciones que tienen los fiscales con respecto a la O.F.A.V.I., tanto en Viedma como en Cipolletti. Con respecto a Cipolletti se hizo hincapié en los vínculos de cercanía que hay con los fiscales, permitiendo el intercambio ideas o la solicitud sugerencias en casos específicos abordados por la oficina; en cambio, en la localidad de Viedma, si bien existe un vínculo cordial con los fiscales, este es más distante y, en muchas ocasiones, las profesionales no obtienen respuesta o sus pedidos tardan en concretarse. En Cipolletti, el personal lo reflejó de la siguiente manera:

La llegada distinta entre los fiscales y nosotras como OFAVI, en Cipolletti muchas veces los fiscales vienen a la oficina personalmente para conversar algunas cuestiones, siendo un trabajo compartido con los mismos, los fiscales nos comparten las teorías del caso, por donde lo van pensando, cual es el aporte de la OFAVI en el momento que lo requiere. Esto marca la diferencia en donde es un trabajo compartido donde puede haber diferencias pero se pueden plantear y son escuchadas, siendo un equipo cercano a los fiscales, que son colaboradores con los resultados. Se generó un vínculo, en donde se tiene en cuenta lo que uno quiere, lo que uno necesita, a veces puede desagradar o agradar pero cada uno tiene su lugar de trabajo, respetando siempre las decisiones que tomamos como OFAVI bajo nuestro criterio profesional, ya que las juzgadas somos nosotras. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

Mientras que, en la localidad de Viedma, el personal hizo referencia a la estructura jerárquica que predomina en los ámbitos judiciales, lo cual genera inconvenientes a la hora de establecer comunicaciones y desempeñar sus tareas: *“Justicia es una institución bastante verticalista. Por esto mismo, sucede este tema de tener que comunicarse en más de una oportunidad. A veces no nos responden ni los mails a nosotras”* (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

En segundo lugar, los recursos materiales disponibles para los profesionales varían entre ambas oficinas. En la primera circunscripción (Viedma), cada una de las profesionales que allí trabajan cuenta con su propia oficina y espacio para una mayor comodidad, contando

además con su propio escritorio y computadora para asistir a las audiencias que se realizan de manera virtual. Mientras que, en la cuarta circunscripción (Cipolletti), se utiliza una sola oficina para contener a las tres profesionales que forman parte de la OFAVI, no obstante, todas cuentan con su propio escritorio y computadora para asistir a las audiencias virtuales. No obstante, esta discrepancia de los recursos materiales disponibles para ambas oficinas, si bien puede parecer mínima, se vuelve mucho más relevante al observar el territorio de la provincia que ambas oficinas cubren. Por una parte, la jurisdicción de Cipolletti abarca las zonas desde la localidad de Fernández Oro hasta Catriel, encontrándose además con dos fiscalías descentralizadas, ubicadas en Catriel y Cinco Saltos. Mientras que la jurisdicción de Viedma abarca las zonas de San Javier, General Conesa, San Antonio, Valcheta, Sierra Grande. Esto es relevante debido a que la densidad poblacional proyectada para la circunscripción de Cipolletti es mayor a aquella contemplada para el territorio abarcado por la circunscripción de Viedma, lo cual puede aparejar mayores complicaciones en la asignación de recursos. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INDEC] (2022), el departamento de mayor población es el de General Roca (se encuentra la ciudad de Cipolletti) con 379.627 habitantes y en tercer lugar, quedo Adolfo Alsina con 63.845 habitantes (se encuentra la ciudad de Viedma). No obstante, como se ha observado en las estadísticas referentes a las intervenciones llevadas a cabo por la OFAVI, estas se han realizado con mayor frecuencia en la primera circunscripción.

Tabla 4. Provincia de Río Negro. Población total en viviendas particulares. Cobertura de salud según departamento. Año 2022

Código	Departamento	Población total ⁽¹⁾	Tipo de cobertura de salud		No tiene obra social, prepaga ni plan estatal
			Obra social o prepaga (incluye PAMI)	Programas o planes estatales de salud	
62	Río Negro	747.697	464.752	24.173	258.772
62007	Adolfo Alsina	63.845	41.423	2.944	19.478
62014	Avellaneda	41.160	22.501	1.624	17.035
62021	Bariloche	161.443	103.963	4.585	52.895
62028	Conesa	7.398	3.415	315	3.668
62035	El Cuv	6.960	3.435	297	3.228
62042	General Roca	379.627	240.342	11.267	128.018
62049	9 de Julio	3.682	1.921	147	1.614
62056	Ñorquinco	1.452	638	71	743
62063	Pichi Mahuida	16.493	9.346	375	6.772
62070	Pilcaniyeu	9.309	6.510	250	2.549
62077	San Antonio	35.473	20.493	1.213	13.767
62084	Valcheta	4.300	2.353	217	1.730
62091	25 de Mayo	16.555	8.412	868	7.275

7.2.3. Las intervenciones de la OFAVI: formas de trabajo y modelos de abordaje ante casos de violencia de género y abuso sexual a menores de edad

En tercera instancia, puede observarse que existen diferencias en las formas de abordar los casos que se presentan ante la Oficina de Atención a la Víctima ya que, si bien en todas las oficinas funcionan bajo los mismos lineamientos, cada circunscripción se maneja de una manera distinta, teniendo en cuenta los perfiles de las profesionales que la integran y dependiendo el caso que se les presente. Para ejemplificar estas rupturas, se colocarán algunos casos específicos⁶, así como ejemplos hipotéticos de abordaje frente a las múltiples situaciones que tienen en las oficinas. Es importante destacar que los casos que presentan mayor demanda tienen son los de violencia de género y abuso sexual, siendo que también suelen intervenir en algunos delitos de mucho impacto social, como puede ser un robo, homicidio, entre otros.

En cuanto al horario laboral que cumple el personal de esta oficina, además de las horas de trabajo formal, la OFAVI se encuentra a disposición del fiscal en todo momento, por lo cual se realizan guardias. En el caso de la sede Cipolletti, éstas se organizan del siguiente modo: *“Trabajamos semanalmente con una carga importante y con guardias, nos vamos rotando. El teléfono oficial lo utiliza quien está de guardia, son veinticuatro horas, al ser dos tenemos una rotación de semana a semana”* (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024). Por otra parte, el personal de la localidad de Viedma declaró que: *“Estamos todo el año de turno, una semana de turno cada una, incluyendo feriados, vacaciones, etc. y en esa semana estamos con una fiscal, entonces todas las situaciones que ingresan en el turno son atendidas”* (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024). De esta forma, el recurso de atención a las víctimas se encuentra disponible para la ciudadanía en todo momento, por lo menos en estas dos circunscripciones. Sin embargo, queda en evidencia a través de estas declaraciones la necesidad de incorporar

⁶ En algunos casos, se utilizaron ejemplos de casos reales proporcionados por el personal de la Oficina de Atención a las Víctimas. Para preservar la identidad de las víctimas y otros involucrados en el caso, los nombres y demás datos sensibles serán modificados para así evitar su individualización.

mayores recursos humanos a las oficinas, que permitan disminuir la carga de trabajo que recae sobre un número muy limitado de profesionales.

Una vez entablada este primer contacto con el personal, se da paso a las intervenciones propiamente dichas. Las mismas son transmitidas por el fiscal en esta primera instancia, siendo éste el encargado de solicitarlas: *“Intervenimos solamente a pedido de un fiscal, no somos un organismo independiente, dependemos de la solicitud de un fiscal, hay una causa que se inicia que puede estar en la instancia antes de hacer la denuncia la víctima”* (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024) .Por otra parte, estas solicitudes formales por parte del fiscal se realizan vía correo electrónico.

Con respecto a Viedma, la profesional entrevistada manifestó que además de intervenir por pedido de un fiscal, también interviene en ciertos casos por conocimiento propio debido a su experiencia laboral en anteriores puestos de trabajo, en los cuales adquirió el conocimiento para detectar situaciones de urgencia que requieren su intervención, solicitándole con anticipación autorización al fiscal para abordarlas, trabajando así de oficio ante las mismas:

Como OFAVI, no nos dan intervención en determinados casos a no ser que sean situaciones muy excepcionales. En mi caso, logré meterme en distintos recovecos para pedir la intervención y lograr obtener la autorización por parte del fiscal, ejemplo de esto, los “pibes” que denuncian apremios, golpes de la policía, balas, sin llegar a la muerte. Pasa en menores de edad, mayores de edad, personas que está en el penal... Cuestión que a la OFAVI como tal no nos dan intervención. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

De este modo, obviando las excepciones mencionadas anteriormente, las profesionales en cuestión intervienen una vez que la persona victimizada ya ha efectuado la denuncia y, por ende, ha prestado su declaración. La importancia de esto radica, como explica la entrevistada, en la necesidad de evitar procesos de revictimización que pueden ocurrir durante el proceso de intervención. Esto se vuelve relevante, sobre todo, en casos que involucren abuso sexual y/o violencia de género, ya que como lo estipula en el relato posterior:

Algo que nos sucedió: una señora denunció en la Comisaría de la Familia, no tenían su teléfono, la fiscal todavía no tenía la denuncia, por ende, no me involucre hasta tener la denuncia porque cada víctima es distinta, puede que a la persona le resulte reparador repetir lo que le sucedió una y otra vez, y puede que para otra señora le resulte dañino tener que estar repitiendo una y otra vez lo que sucedió, pero depende de cada uno. Por eso, prefiero no correr ese riesgo y provocar algún tipo de daño, espero la denuncia y aclaro que no le voy a pedir que repita todo, que ya tengo su

declaración como víctima, le ofrezco la escucha, suelo preguntar ¿Querés mencionar algo de esto? ¿Querés que vayamos hablando entre las dos? En función de lo que le dice la víctima vamos avanzando (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Esto adquiere mucha mayor relevancia a la hora de intervenir en casos donde se ha ejercido violencia sexual, puesto que para evitar la revictimización, se busca de la persona declare y detalle la situación una única vez, durante el proceso:

Si la víctima quiera denunciar, llamó al fiscal de turno, cuando son casos de abuso evito escuchar el relato y espero a que venga el fiscal así la víctima solo lo cuenta una vez en la declaración ante el mismo, evitando la revictimización (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Esto genera un quiebre en relación a la forma de intervención que se utiliza en la ciudad de Cipolletti, puesto que el personal de esta sede se adecua a lo estipulado en la Instrucción General N°16/17, por ende, también intervienen antes de la denuncia, asesorando a las víctimas en diferentes aspectos que rodea al proceso judicial. De esta manera, en algunos casos no se espera hasta que se haya realizado una denuncia formal ante las autoridades correspondientes.

Debido a que la población de víctimas que solicita atención en las oficinas es variada, abarcando desde niños/as, adolescentes y adultos, no hay una edad o rango etario específico para acceder a los servicios que la OFAVI ofrece. No obstante, cuando se trata de niños/as, el abordaje debe realizarse de manera cuidadosa y activándose una vez se ha realizado la denuncia formal del hecho. Estas situaciones pueden variar desde aquellos niños/as y adolescentes que son testigos de delitos contra la propiedad o de hechos de violencia, hasta aquellos que han sido directamente víctimas a abuso sexual, variando de esta manera la forma de abordar el caso.

Así, cuando se trata con menores de edad testigos, por ejemplo, de un hecho de robo, el personal de la OFAVI acompaña a los mismos, evaluando su situación y priorizando que su paso por el proceso penal sea lo más acotado posible:

Si hay niños/adolescentes que fueron testigos de un robo y tienen que testimoniar, acompañamos, hacemos una evaluación con los padres de los menores y les otorgamos esas referencias a los adultos responsables. Lo importante del proceso penal, es que las víctimas ingresen niños/adolescentes, se requiera de ellas lo más indispensable posible y salgan lo más rápido que se pueda (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

Sin embargo, cuando se trata de menores de edad que han sufrido abuso sexual, es necesario que éstos presten declaraciones ante las autoridades correspondientes, muchas veces, reiterándose las mismas conforme avanza el proceso penal. Durante este proceso de testimonios, las profesionales de la OFAVI reconocen diferentes instancias en las cuales intervienen, antes y durante el proceso penal:

Generalmente en los casos de abuso es donde se los requiere un poco más, depende que tipo de abuso. Después de la declaración, se hace la pericia médica o, a veces, antes de la declaración por si hay indicios que hay que resguardar. Luego, se suele citar a las psicólogas forenses y se da paso al proceso, siendo tres instancias muy indispensables. El fiscal siempre va a requerir el testimonio y a partir de eso va a dar las pruebas. La tercera instancia en la pericia psicológica es a criterio del fiscal y después los menores salen del proceso. Nosotras nos quedamos con el adulto referente (madre, padre, abuelo, tío, etc.) haciendo el seguimiento a través de entrevistas. La próxima y última etapa que es la del juicio, cuando suelen llamarnos (donde evaluamos la extensión del daño). Al fin y al cabo, se termina entendiendo el contexto del delito, antes del mismo y una vez cometido, como afecto ese delito en su dinámica, la vida de la persona damnificada (parte de la afectación y el informe victimológico que se hacemos). (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

Asimismo, si bien existen estas diferencias en la forma de abordar estos casos particulares (al tratarse de víctimas menores de edad), también existen diversos modos de abordaje que varían según la representante de la oficina que se involucre en el caso, en base a sus profesiones y experiencias en el campo de trabajo. Tal como explican las profesionales viedmenses:

Los modelos de abordaje tienen que ver con el perfil de cada uno, ejemplo, alguna de mis compañeras en casos de abuso cuando están en el hospital un adolescente o un niño/a, asisten al mismo. Entonces están las personas del SAT⁷ acompañando a la madre, si están convocados, debido a que cuesta en casos de abuso, porque no se trata de violencia de género. En caso de ser niño/a o adolescente, que se encuentra acompañado por algún familiar como la madre, la misma estará en una difícil situación. Está la víctima, las personas de SENAF⁸, el equipo del hospital (suelen ser 8 personas), teniendo que realizar un protocolo sumamente invasivo a la víctima, por eso mismo no suelo estar en esa situación en específico, ya que es muy invasivo. Por

⁷ El Sistema de Abordaje Territorial (SAT), dependiente del Ministerio de Desarrollo Humano, Deportes y Cultura de Río Negro, es un dispositivo acompañamiento para las víctimas de situaciones de violencia en la declaración de la denuncia, el seguimiento de casos, el acompañamiento psicológico y económico en estos casos, casas refugio, entrega de módulos alimentarios, traslados, etc.

⁸ Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de Río Negro, dependiente del Ministerio de Desarrollo Humano, Deportes y Cultura de Río Negro.

ende, opto por articular con el equipo de servicio social del hospital para que de entrada, se enteran por nosotras del caso y, al mismo tiempo, le explicamos el panorama (una mujer denuncia el abuso de su hijita, de tal edad, nombre, el agresor podría ser tal persona, etc), entonces ellos convocan al equipo. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

De esta forma, diferentes profesionales de la OFAVI tienen distintas perspectivas y formas para llevar a cabo sus funciones, cada una basada en su perfil profesional. Esto los llevara a abordar el caso como le parezca correcto, no obstante, siempre respondiendo a las estipulaciones de la Instrucción General N°16/17:

Un ejemplo, en una entrevista lo que se escucha es que, a veces, lo más importante es acompañar a una víctima al registro civil que el hecho del delito denunciado en ese momento. Mientras que otra compañera capaz decide darle un papel y que la víctima vaya sola, siendo que la misma manifestó no poder hacerlo, entonces cada una tiene su criterio, pero si hay un lineamiento en común. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Por otra parte, y como ya fue mencionado anteriormente, las situaciones en las cuales el personal de la oficina interviene con mayor frecuencia son casos de violencia de género. A menudo, algo complicado que sucede en estas intervenciones, sucede cuando las víctimas recomponen la relación afectiva con su victimario, siendo una situación común que éstas deseen “levantar” la denuncia efectuada con anterioridad o no quieran continuar asistiendo a los espacios otorgados por la OFAVI. El personal profesional de la sede Cipolletti lo evidencia a través de sus experiencias en el campo:

Es una situación muy compleja, a veces las víctimas quieren retirar las denuncias, en ocasiones, cuando se detiene al agresor o vuelven con él. Entendiendo el contexto y tal vez la víctima no dimensiona ante el nivel de riesgo que está expuesta. Muchas veces, la víctima cree en los cambios de su victimario. Todo eso es comunicado al fiscal. Es lo que llamamos el ciclo de la violencia (lo minimizan, se sienten culpables, más cuando la persona se encuentra detenida). Hemos tenido casos de víctimas con retractación en el mismo juicio, con pericias médicas y psicológicas ya realizadas. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

Cuando se dan estos casos durante el proceso judicial, es importante tener en cuenta que la retractación de la víctima no extingue el mismo, sino que la fiscal continúa llevando adelante la causa, teniendo en vista lo que favorece al bien de la sociedad en general y no los intereses particulares de la víctima, acompañado y aconsejado por el equipo de la OFAVI para poder abordar estas situaciones correctamente y con la sensibilidad que requieren:

En esas situaciones entramos en trabajo dándole estrategias y conversando con el fiscal desde un posicionamiento. El Ministerio Público Fiscal tiene un posicionamiento con resoluciones y reglamentaciones que les indican qué hacer en determinados casos, el fiscal si se va de eso queda por fuera de las resoluciones y reglamentaciones en cuestiones de género, por ejemplo, habiendo una política criminal muy específica en contexto de género, hay una responsabilidad mayor (...). En situaciones de violencia, no se puede hacer que no pasó nada. En caso de que la víctima se retracte, incluso en un juicio (teniendo en cuenta que para llegar a la instancia de juicio se deben tener varias pruebas), el fiscal le dice a la víctima que se presente al juicio y diga lo que tiene que decir, el fiscal investiga un delito teniendo en cuenta el bien social, defiende los intereses generales de la víctima pero no los particulares (...) Ejemplo, sea un delito por lesiones y daños (agredió a la víctima y le rompió toda la casa), el fiscal no puede dejar la causa, por más que la víctima lo haya perdonado, aunque el agresor haya compensado el daño, debido a que el fiscal defiende el bien común. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

Estas situaciones en las cuales la víctima de violencia de género se retracta de sus declaraciones y de haber sufrido violencia de género pueden darse, incluso, mientras la víctima en sí cuenta con una medida cautelar en contra del agresor para preservar su integridad física. Cuando se dan estos casos, las profesionales de la OFAVI hacen énfasis en la complejidad de abordar el caso desde la intersectorialidad, articulando así con otros organismos destinados a la contención de víctimas de violencia de género, puesto que muchas veces las misma deciden cesar el contacto con las trabajadoras de la oficina, no ofreciendo apertura para recibir asistencia inmediata en el caso de que se manifieste nuevamente violencia de género en la pareja. A la vez, que esta violencia se reitere en el mismo contexto deja a la víctima con un sentimiento de vergüenza, que muchas veces la disuade de denunciar nuevamente:

En otras situaciones ha pasado que, con medidas cautelares y todo, vuelven. Por eso, como profesional, intento que la víctima nos tenga la mayor confianza posible, para intentar resguardarla. (...) No en todos los casos, pero sí en la gran mayoría, sucede que manifiestan haber regresado con sus parejas violentas, por eso se articula con otras instituciones como, por ejemplo, el grupo de violencia del hospital, donde muchas víctimas de violencia de género asisten y las profesionales. Tanto del hospital como de la OFAVI nos vamos pasando información para cuidar a la víctima ante el regreso con esa pareja o por si deja el grupo, etc. De este modo, si vuelven a estar de nuevo en pareja y se repite la situación de violencia, las sensaciones son muchas y, además del miedo, es la vergüenza porque otra vez les pasa lo mismo. En donde suelen no querer más intervención, siendo los casos más complicados por más que las llames, les mandas mensajes, citación policial, asistas a la casa y tampoco te atienden. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Estos casos donde la víctima niega o rechaza la asistencia de la oficina y/o de otras instituciones presentan un obstáculo en el cumplimiento de las tareas de la OFAVI, puesto que su personal, desde su posición, se encuentra incapacitado para solicitar intervención policial y demás acciones de prevención para resguardar a la persona en situación de violencia. En este punto, el fiscal es quien toma la posta para decidir las acciones que se tomaran en relación al mismo, quedando muchas veces el rol de la oficina suspendido, asegurándose de reafirmarle a la víctima que siempre puede volver a solicitar asistencia ante el organismo:

Ante estos casos, opto por mandar un mensaje para que sepan que cualquier cosa que necesite, la OFAVI está presente, y más que eso desde el lugar de la profesional de la OFAVI no puedo hacer, si la víctima se niega a la intervención, a veces la fiscal manifiesta que mandara un policía a que detenga al agresor, siendo la función de la fiscal como tal, más teniendo en cuenta si el caso es grave y la víctima corre riesgo de vida pero no nuestra. La fiscal desde su función corresponde que lo haga, pero la OFAVI no, porque al tener otra función si hacen algo así, la víctima después no se contacta nunca más, resquebraja ese vínculo de confianza que habíamos generado, y si esto sucede pierdo yo, debido a que no le puede brindarles ningún espacio para acompañarla. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

7.2.4. Los informes de intervención

En este punto, vale la pena hacer hincapié en las herramientas de las cuales disponen las Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito para el abordaje de estos diferentes tipos de casos, así como para llevar adelante sus tareas diarias. Ya se aclaró cómo, si bien el personal de estas oficinas acompaña permanentemente al fiscal en el transcurso del proceso judicial, el mismo no está habilitado para tomar medidas de protección o evaluar a la víctima desde una perspectiva pericial. De esta forma, las conversaciones con las víctimas que se arriman a las instalaciones no constituyen evaluaciones psicológicas/victimológicas, sino que se realizan con la modalidad de una entrevista semidirigida, con el apoyo de formularios preestablecidos que sirven para evaluar el riesgo que corre la víctima en su situación particular:

No hacemos evaluaciones a través de ningún tipo de técnicas, más que entrevistas semidirigidas, asimismo, tenemos un formulario dispuesto por el Ministerio Público Fiscal, teniendo solo estas dos herramientas. (...) Hacemos las entrevistas, vemos la dinámica relacional, los factores de protección, los factores de riesgo, ese es el informe victimológico, evaluar todo ese estado, desglosar el decir de la víctima, por eso es una tarea compleja. (...) A partir de los formularios, podemos observar si hay un alto, moderado, bajo riesgo, siendo indicadores. Por ejemplo, decir hay un riesgo muy alto y el botón no va a ser suficiente para la víctima porque el victimario sigue

transgrediendo y va a ser necesario tomar otras medidas. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

No obstante, el personal de la capital provincial enfatiza, a su vez, en la necesidad de permanecer junto a la víctima brindando contención y un espacio de escucha, más allá de su incapacidad para materializar estas medidas de protección:

A veces lo que uno tiene para ofrecer es lo propio que es el propio cuerpo, la escucha, la contención desde ese lugar que a veces parece nada, pero cuando después de una hora te dicen “no sabes cómo te agradezco, porque la verdad siento un alivio”. Las necesidades o los puntos más importantes que van surgiendo en el relato de la persona es lo que ahí vamos escuchando, cuáles son los elementos a considerar hasta con un orden de prioridad, si es necesario que intervengan otros organismos, cuáles, con qué grado de urgencia, de qué forma se solicitan, evaluamos por ese lado. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Por otra parte, en las entrevistas se conversó sobre la elaboración de los informes victimológicos por parte de la OFAVI. Ante esto, las profesionales aseguraron que el informe es más un “informe de intervención” siendo que, aunque estos cuentan con algunas similitudes en relación a los informes victimológicos, no constituyen en sí un escrito de las mismas características:

El informe victimológico sirve para pedir la pena. O informe de intervención, porque a veces no se hace toda la dinámica de lo victimológico. El Informe tiene estructura de marco teórico común, se da a través de la primera etapa que es la entrevista, desde lo que uno da cuenta de lo más objetivo y la otra parte son las apreciaciones profesionales, cada una pone su opinión basada en una teoría y un posicionamiento del marco teórico. (...) Dentro de las apreciaciones personales, damos cuenta de la posición de la víctima, como se encuentra en ese momento en función de lo que se requiere, porque es convocada al proceso, en qué instancia del proceso, porque circunstancias está atravesada. Finalizamos haciendo alguna sugerencia al fiscal, por ejemplo en tomar alguna medida de protección, solicitar la articulación con algún otro organismo. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

Estos informes de intervención se utilizan para otorgar una respuesta a los fiscales con respecto al estado de la víctima y detallar las recomendaciones por parte de las profesionales sobre las respuestas judiciales que se les deberían dar a las personas damnificadas y, en menor medida, alguna recomendación para el victimario. Esto se traduce, no solo en la materialización de medidas cautelares y de protección para la víctima del hecho, sino que también en la articulación con otros organismos gubernamentales que favorecen la solicitud de las mismas y que, a su vez, cuentan con programas destinados al tratamiento psicoterapéutico de los agresores:

Los informes que realizamos se basan propiamente en la víctima y, en menor medida, en el victimario. Con la víctima, la sugerencia que solemos hacer va en si le corresponde un botón anti pánico o un dispositivo dual, se sugiere intervención del SAT, SENAF, etc. En cuanto al victimario, puede ser que a partir de un informe mío, que inicié, sostenga y acredite tratamiento psicoterapéutico, siendo el único modo en que pueda pensar sobre lo que está pasando y pueda hacerse responsable de sus actos o no y que haya un movimiento ahí. Siempre suelo pedir, desde el momento cero hasta el último(a veces, cuando se llega a la instancia de resolución) que puede ser una suspensión de juicio a prueba. Eso queda como una pauta, el tratamiento psicoterapéutico en el grupo de hombres violentos o hay un taller en el Área de Género de [el Ministerio de] Seguridad, donde también solemos articular. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

7.2.4. Desafíos y limitaciones de la Oficina de Atención a las Víctimas

Posteriormente, otro punto de interés que se trató durante las entrevistas se relaciona con los desafíos y limitaciones que las profesionales consideraban que se presentaban al momento de llevar a cabo sus labores. Las respuestas se vieron envueltas en cuestiones de recursos humanos y económicos, sobre los cuales el Ministerio Público debería encargarse de administrar de manera adecuada e igualitaria para todas las circunscripciones. En Cipolletti, en reiteradas ocasiones, se manifestó la falta de personal y se resaltó que los otros equipos de las distintas circunscripciones si se habían reforzado, menos el ya mencionado. Esto afecta directamente la profundidad en la cual se abordan los casos, puesto que la complejidad del contexto social requiere poner el ojo no solo en la situación de violencia en particular, sino en el contexto general de la víctima para generar una intervención lo más adecuada posible:

Al ser dos [profesionales] es muy cansador, debido a que son muchas situaciones, son muchos legajos. Casos complejos, la realidad social es difícil. Hay mucho entramado de cuestiones, debido a que por más que sólo abordamos la situación del delito, las víctimas tienen un contexto y les pasan cosas. Hay circunstancias que los atraviesan, por ende, es importante tener todo eso en cuenta para comprender como esta esa persona. Son muchas situaciones y complicadas. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

Por otra parte, la profesional entrevistada en Viedma hace también referencia a la alta demanda de casos que tiene el personal de la oficina y como esto afecta a este seguimiento individual y en profundidad de los casos:

A las víctimas que les hago el seguimiento suelo verlas con una regularidad, tal vez, semanalmente, cada quince días. En estas situaciones, lo que pasa es que la demanda es tanta que a veces, ante una nueva solicitud del fiscal, vamos al expediente y nos

damos cuenta que capaz hace 3-4 meses no llamamos a la persona, porque en esos 4 meses tuve 50 situaciones nuevas para intervenir. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Asimismo, falta de personal profesional en la oficina repercute en las otras localidades donde también tienen que cubrir como equipo. Esta dificultad se manifestó más que nada en la cuarta circunscripción la cual, como se mencionó con anterioridad, abarca las zonas desde la localidad de Fernández Oro hasta Catriel, encontrándose además con dos jurisdicciones descentralizadas, ubicadas en Catriel y Cinco Saltos. Así, el personal asegura que: *“Actualmente, intentamos ir una vez al mes y, antes, incluso cada quince días, porque habían solicitado que sea así pero con el tema de la falta de personas, actualmente hace bastante que no vamos a las descentralizadas”* (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024). La situación de estas oficinas, sobre todo de aquellas descentralizadas, se agrava entonces por la distancia que separa a las profesionales de la sede de Cipolletti de éstas, debiendo involucrarse, muchas veces, en instancias concretas del proceso judicial y no pudiendo profundizar lo debido en los casos que allí se relevan, poniendo el ojo en la necesidad de tener representantes de las mismas que trabajen directamente en el territorio correspondiente:

Tener un representante en las fiscalías descentralizadas en estas localidades genera un abordaje distinto. Por este motivo, este acompañamiento es limitado, porque genuinamente no alcanzamos, por eso hacemos el seguimiento de situaciones, a veces el acompañamiento se da en ocasiones específicas, en una audiencia, previo a la audiencia, después de la audiencia. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

Esta distancia entre las sedes descentralizadas y la OFAVI de la cuarta circunscripción, al mismo tiempo, genera un inconveniente para la víctima que busca acceder a la asistencia de la misma en términos de transportes y viáticos:

En la OFAVI Cipolletti, sucede que hay cuestiones que no encuentran tan “aceitadas”: ejemplo, una víctima viene de Catriel a Cipolletti en un colectivo que sale a las cinco de la mañana y vuelve a las cuatro de la tarde, no le otorgaron ninguna vianda o snack, que está regulado pero en esta circunscripción es complejo de tramitar. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

Estas carencias no están limitadas, sin embargo, únicamente al territorio cercano a la localidad de Cipolletti, sino que las mismas se replican en el territorio viedmense y sus cercanías, existiendo un mecanismo burocrático que, si bien debería garantizar a las víctimas

de un hecho de violencia determinados recursos para efectuar viajes de mediana-larga distancia, en muchas ocasiones no lo hace:

Algunas limitaciones que tenemos son por la burocracia. Algo que nos sucedió: una señora que viajó desde Valcheta para un turno con el cuerpo de investigación forense (pueden ser turnos con el médico, con los psicólogos, psiquiatras, etc.). Estos turnos los piden los fiscales, porque el informe que vuelve de allá va a la fiscalía y sirven como elemento de prueba, es decir, que la responsabilidad de que esa persona tenga absolutamente todo lo que tenga que tener es de la fiscalía, se le otorgan los pasajes, etc. Pero en este caso, no se le otorgó una comida completa adecuada, teniendo en cuenta que iba a estar todo el día en la localidad, sin hospedaje porque era un viaje del día. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Y esta falta de recursos económicos y materiales se extienden aún más, debido a las características de las víctimas que suelen concurrir a la OFAVI, lo que a veces refleja la carencia de algunos elementos de *confort* que pueden ser útiles para realizar los abordajes y garantizar a las mismas un espacio seguro. Si bien actualmente poseen algunos de estos elementos, estos no han sido proporcionados por Ministerio Público, sino que se han obtenido a partir de otras fuentes:

Es normal que en las oficinas vengan, muchas veces, las mamás con sus hijos. Por eso la importancia de tener juguetes, libritos para los mismos, para que se distraigan, etc. Más allá de eso, los juguetes que tenemos son de una compañera de trabajo que los brindo para la OFAVI, cosa que se debería encargar el Ministerio de otorgarlos. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

De igual modo, otra limitación que surge de la entrevista con la profesional de Viedma fue el poco o nulo trabajo que se hace con respecto al victimario, solo centrando el foco en la víctima, cuando la atención y evaluación del victimario también es de suma importancia para la creación de políticas criminales efectivas y la prevención de la violencia:

Es entendible que la víctima requiere de la atención de todo un equipo, requiere de la disposición del Estado, pero el victimario no, no siendo meritorios de eso. Tal vez no es una deficiencia económica, pero sí en lo que falta resolver, en dónde sea una cuestión de que la Justicia sea justa para todos por igual, si hay alguien que cometió un delito/ robo, tentativa de homicidio, sea condenado y responda por eso, pero que eso no implica que pierda todos sus Derechos Humanos. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Para finalizar este apartado, la última temática que se trató en las entrevistas tiene relación con la elaboración de algún sistema de seguimiento o evaluación, que permita

conocer el total de las intervenciones llevadas a cabo, así como si estas fueron efectivas o no. A partir de este planteo, el personal profesional manifestó que no consideran de urgencia su conformación, ya que obtienen las respuestas en torno a la efectividad de las intervenciones se materializan cuando la persona se involucra en el proceso o, bien, suele ser un proceso largo en el cual, con el tiempo, la persona que ha solicitado asistencia logra salir de las situaciones de violencia e independizándose, primero de los organismos con los que articula o grupos a los que asiste, luego de su familia, alcanzando la independencia por sí misma, corriéndose del papel de víctima:

De esta manera, la única forma de evaluar la efectividad de estas intervenciones sería mediante la aplicación de técnicas cualitativas de investigación, siendo el objeto de estudio, en este caso, aquellas personas que han recibido asistencia por parte de la OFAVI

No obstante, las profesionales consideran que el simple hecho de haber logrado independizarse y desligarse de la situación de violencia en la cual se encontraba es evidencia suficiente para considerar la efectividad de la intervención y que volver a contactarlas por estos motivos, una vez la misma ha alcanzado este nivel de progreso, puede no ser considerarlo necesario y, además, propiciar la revictimización:

Acá en Cipolletti, hubo un tiempo donde se intentó hacer. Finalmente, nunca lo hicimos porque no lo consideramos necesario. La OFAVI es un espacio voluntario. Cuando convocamos a las víctimas se le ofrece el espacio pero es voluntario, por eso trabajamos sobre la disposición de la persona a participar. La víctima elige si quiere venir o no, una vez que nos conoce, la volvemos a llamar para un seguimiento, toma el espacio o no lo toma. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista C, 30 de abril de 2024)

Sin embargo, existen casos en los cuales las mismas víctimas que solicitan contención abandonan prematuramente su asistencia a los grupos y organismos en los cuales buscan asistencia, no por arrepentimiento, vergüenza o miedo, sino porque los recursos disponibles y las medidas tomadas por los mismos (como se adelantó anteriormente) están dirigidas exclusivamente a las víctimas, quienes consideran que el problema a resolver no encuentra solución en grupos de apoyo y asistencia, sino que el enfoque de la intervención debería recaer sobre el agresor para generar un cambio en la conducta del mismo. De esta forma, esta inasistencia no constituye, en sí misma, el fracaso de la intervención, sino una discrepancia en el enfoque del abordaje entre la víctima y las profesionales de la OFAVI. El personal de la capital provincial lo evidencia a través del siguiente ejemplo:

Otro caso que nos sucedió es una chica que es acosada por la ex pareja, que continúa yendo a los grupos por pedido de la jueza, cuando el problema es el victimario que no la deja en paz. Si bien no se pone agresivo, no la deja tranquila, por ejemplo: va a la casa le rompe los vidrios. La víctima ha hecho todo que le han ordenado y ha podido implicarse en cada uno de esos espacios, ubicarse de otro modo. En este caso, no quiere ir a los grupos porque considera que el problema va por otro lado. Esto no quiere decir que las intervenciones no son efectivas, porque ella tiene claro el motivo para no ir y si uno la escucha, se da cuenta que no es un espacio que ella esté necesitando. En otras víctimas si es necesario y, aunque lo sugieras y les expliques la importancia, no asisten por resistencia teniendo en cuenta que viven hechos de violencia. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Con lo visto, luego del análisis de ambas entrevistas, se han podido observar las diferentes formas de abordaje que existen entre los métodos de trabajo de ambas circunscripciones, en las cuales cada profesional interviene desde su perspectiva individual y posicionamiento ideológico, sin dejar de lado los elementos centrales delimitados por la Instrucción General N°16/17. Esto, además, se vio reflejado en los modos en lo que se llevó adelante la entrevista: así, la entrevista en la que participaron las profesionales de Cipolletti, se llevó a cabo más al ámbito judicial y formal, con respuestas exactas y precisas. En cambio, aquella que se realizó con el personal de Viedma se desarrolló de una forma relajada, con respuestas extensas y abriendo el debate a otras temáticas interesantes, como lo son la concepción de la víctima y el victimario; cómo las figuras del “victimario y víctima” constituyen un rol encasillador y estigmatizante, en el cual la víctima constituye aquella persona débil que se encuentra en una situación vulnerable y, al victimario, como aquella persona cruel y despiadada, que no merece ningún tipo de atención por haber cometido un hecho ilícito.

Esto se ve reflejado en el siguiente fragmento de la entrevista realizada a la profesional perteneciente a la primera circunscripción, donde ésta explica el por qué esta forma de clasificar los roles que cumplen las partes en el proceso pueden ser perjudiciales para las intervenciones que realiza el organismo de la OFAVI:

Si se ubica de ese modo, también el tipo de intervención va a ser así, en donde sí se está interviniendo a una mujer que presupongo “no puede”, porque es víctima de algo, las intervenciones van a ir dirigidas de ese modo. Y la posibilidad de que la persona “pueda algo” va a ser muy acotada, porque como profesional voy a intervenir con la orientación de que ella “no puede”, siendo yo la que toma el rol de decir/hacer, etc. (...) Todos tendremos momentos o situaciones en la vida que nos ubica como víctima o victimario, siendo una situación que tiene una conmoción, no

siendo un estado eterno o perpetuo. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

8. Capítulo III: Las funciones de un criminólogo en la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito

Luego de haber evaluado, a través de la información obtenida de la revisión de textos especializados y las entrevistas con el personal profesional de la OFAVI, las funciones, formas de trabajo y limitaciones de dicha oficina, surgió una interrogante que movilizó personalmente a mi persona: ¿Por qué, en una provincia que posee en la localidad de Cipolletti una carrera universitaria enfocada a la criminología, existe tal ausencia de profesionales criminólogos en el Ministerio Público y en la administración pública en general? A sabiendas de que la criminología es una ciencia multidisciplinar, que estudia la cuestión criminal y la violencia desde múltiples perspectivas (incluyendo el abordaje del victimario y la víctima, antes, durante y posterior a los procesos judiciales), se evidencia la necesidad de incorporar a estos profesionales en diferentes organismos y oficinas, sobre todo en la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito, que trabaja directamente sobre uno de los “objetos de estudio” más importantes para la criminología, lo cual, por otro lado, favorecería a la problemática de la falta de personal que muchas veces manifestaron las profesionales de ésta:

Si algún profesional está capacitado para el tratamiento de la víctima es el criminólogo, porque aglutina un cúmulo de competencias adquiridas a lo largo de su período de formación que comprenden la ciencia victimológica, el Derecho, la atención psicológica, etc., e inexplicablemente, el Real Decreto los ignora. Pensamos que si alguien está cualificado para atender de forma integral a una víctima ese es, precisamente, el criminólogo, por lo que si estas páginas cayeran en manos de algún “legislador” un ruego: el criminólogo está reclamando su lugar, un lugar diferenciado del psicólogo y del jurista, el lugar que por derecho le corresponde y que les está siendo vedado. Ya es hora de que se reconozca el sitio de estos profesionales y que se les dé la oportunidad de demostrar que son los más preparados para el tratamiento integral de delincuente y víctima (entre otros). (Marchal Escalona, 2017, p.6)

En la actualidad, sigue existiendo un escaso conocimiento respecto a la criminología como ciencia social, incluso, abundan las confusiones con la criminalística, siendo que en el imaginario social se cree que ambas disciplinas son iguales, en tanto abordan los mismos temas, siendo esta una percepción errónea. Esto genera, en muchos casos, un “olvido” de la criminología, manifestado por los mismos profesionales de esta ciencia.

En líneas generales, la criminología es una ciencia interdisciplinaria que estudia el delito, la delincuencia, la pena, las víctimas del delito, la reacción social institucional, económica y cultural que ocasiona el crimen. En palabras del famoso psiquiatra Hans Göppinger (1975): “La Criminología es una ciencia empírica e interdisciplinar. Se ocupa de las circunstancias de la esfera humana y social relacionadas con el surgimiento, la comisión y la evitación del crimen, así como del tratamiento de los violadores de la Ley” (p.17).

Sin dudas, la presente investigación se encuentra enfocada desde una perspectiva criminológica, siendo la víctima el eje principal de la misma, como uno de los elementos fundamentales del “fenómeno” criminal. Este análisis y fijación con respecto a la persona damnificada se debe a consecuencia de ser la parte más vulnerable y afectada tras la comisión de un delito. Esto mismo, se encuentra reflejado en la cita colocada a continuación, donde se observa la importancia que se le da a la víctima por parte del área de la criminología:

Una ciencia empírica e interdisciplinaria, que se ocupa del estudio del crimen, de la persona del infractor, la víctima y el control social del comportamiento delictivo y trata de suministrar una información válida, contrastada, sobre la génesis, dinámica y variables principales del crimen (contemplado éste como problema individual y como problema social) así como sobre los programas de prevención eficaz del mismo, las técnicas de intervención positiva en el hombre delincuente y los diversos modelos o sistemas de respuesta al delito. (Molina, 1989, p.80)

Ahora bien, queda en evidencia que la criminología sufre de una escasa atención institucional. Esto puede deberse a múltiples motivos, de los cuales, uno de ellos, es considerar actualmente a la criminología como una ciencia en expansión, debido a que la misma no se nutre de un método propio de acción sino de la combinación de muchos de ellos, como ya mencionamos: la estadística, la sociología, la psicología, la abogacía, entre otras. Siguiendo esta línea, es usual escuchar que muchas personas confunden a los criminólogos con policías o detectives quienes, si bien trabajan en conjunto, no constituyen las mismas profesiones, poseyendo diferentes objetivos y enfoques. En otras ocasiones, no se reconoce la identidad individual de los criminólogos como tal, lo cual se debe principalmente a los grandes pensadores que hay en la criminología tradicional quienes, en su mayoría, poseen una dualidad en las profesiones, no siendo criminólogos propiamente dichos, sino graduados de otras ciencias relacionadas a ésta. Pensadores que, como José Ingenieros,

además de ser criminólogo, también era psiquiatra y médico; o Cesare Lombroso quien, además de ser criminólogo, también era médico. Estos son algunos de los ejemplos, pero como estos existen muchos más:

Por otro lado, parece que no existe una identidad clara sobre el criminólogo y criminalista de formación licenciatura, puesto que los posgrados en las mismas materias, vienen generando: Ingenieros-criminalistas, juristas-criminalistas, psicólogos-criminólogos, médicos-criminalistas, policías-criminalistas, sociólogos-criminólogos, arquitectos-criminalistas, entre otros. En este caso, pareciera una dualidad profesional, donde la misma función que ejerce el criminólogo, la puede ejercer el psicólogo con conocimientos clínicos y patológicos, así como el abogado enfocado a lo penal. (Hikal Carreón, 2020, p.56)

Así pues, es de público conocimiento que más allá de algunas confusiones que pueden existir en la actualidad con respecto a esta profesión, cada vez se va necesitando más de su conocimiento a causa de las nuevas formas de criminalidad y las consecuencias que deja en la sociedad. Es de suma importancia, entonces, la presencia de la criminología como ciencia en la sociedad actual, en la cual la criminalidad se encuentra en constante modificación. Asimismo, los estudios realizados por esta ciencia sirven no solo para el abordaje de las víctimas que han sufrido un hecho delictivo, o de los perpetradores de los mismos, sino que también van dirigidos a la prevención de estos hechos, buscando fortalecer la seguridad ciudadana y la paz social.

Por ende, la criminología tiene una amplia variedad de áreas profesionales en donde desplegar su conocimiento. Según Avendaño (2019), existen tres tipos de ámbitos concretos en el cual el criminólogo puede desempeñar sus funciones, estos son: el ámbito de control social formal; el ámbito de control social informal y la empresa privada.

El ámbito de control social informal, específicamente refiere a la familia y a la escuela, siendo instituciones donde también ocurren hechos de violencia y, asimismo, pueden existir factores criminógenos, que suelen gestar estos comportamientos. Por esto mismo, es importante la incorporación de criminólogos/as capacitados para intervenir ante estas situaciones. Por otro lado, muchos de los factores de riesgo y vulnerabilidad que pueden propiciar estas conductas, estas muchas veces se desarrollan o tienen su origen en el seno de las propias familias:

(...) la inclusión del criminólogo/criminalista como agente detector de riesgos, sería relevante, al realizar un diagnóstico de la seguridad interna y externa del plantel escolar, detectar zonas vulnerables para la venta de drogas, ingreso de personas ajenas al plantel, o riesgos en la movilidad de los estudiantes, el diagnóstico que incluya la participación de los padres de familia, los estudiantes y docentes, para que de manera participativa expresen sus inquietudes y percepciones, del mismo modo se puede realizar propuestas participativas, es la misma sociedad la que puede pedir qué es lo que necesita.(Sistema Nacional de Seguridad Pública [SNSP], 2019, citado por Hikal Carreón, 2020, p.66)

En el ámbito privado, por su parte, la participación de los criminólogos está orientada más específicamente a la seguridad privada, ayudando a las empresas de seguridad para la elaboración de planes de prevención, resguardos de bienes, estructuras físicas, entre otras, asimismo, se encuentran diversas instituciones que buscan jefes de seguridad, encargados de seguridad patrimonial, prevención de pérdidas, supervisor de seguridad. De igual forma, grandes corporaciones suelen tener oficinas de control de pérdidas para evitar los hurtos de mercancías o bienes principales. Por último, es importante destacar la utilización de la tecnología junto con ella, nuevas modalidades delictivas a tener en cuenta, prevención de los fraudes, la seguridad bancaria e informática.

Finalmente, en el ámbito de control social formal, hace referencia a la Policía, el sistema de justicia, los tribunales y el sistema penitenciario. En la esfera policial, se puede realizar desde la investigación, análisis de información, capacitación posterior a formación como agente policial. En cuanto a la esfera penitenciaria, su participación sería de utilidad como miembro de los programas técnicos interdisciplinarios analizando aquellos factores criminógenos para otorgar un tratamiento adecuado a la persona privada de su libertad, así como también técnicas de identificación de internos, la intervención en tratamientos de sistemas penales juveniles, entre otras. En cuanto al sistema de justicia penal, siendo el punto principal de este trabajo, podemos encontrar gran variedad de organismos correspondientes al mismo, entre ellos, las Oficinas de Atención a las Víctimas. En las mismas, el criminólogo/a podrá desplegar de manera integrada sus funciones y multidisciplinariamente junto con distintos profesionales, tales como trabajadores sociales, psicólogos/as, psicopedagogos/as, entre otros. Dentro de estas oficinas en particular, existen múltiples tareas que los profesionales criminólogos pueden realizar. Una de ellas es la realización de informes criminológicos, los cuales comparten ciertas similitudes con los informes de intervención

realizados por la OFAVI, siendo un instrumento importante que posee su enfoque técnico, en el que se plasman los análisis, resultados y conclusiones de determinados hechos conflictivos y sus involucrados desde una perspectiva profesional. De esta forma, como expone Cámara Arroyo (2020):

(...) el informe criminológico puede ofrecer auxilio técnico al Juez o Tribunal penal en tres dimensiones generales:

- a) Conocimiento holístico sobre los hechos probados.
- b) Informe sobre las circunstancias, carencias y aptitudes de sus protagonistas.
- c) Formas de control social (castigos) y reparación del daño a las víctimas.(p.94)

Asimismo, para la autora estos informes solo pueden ser realizados por un/a criminólogo/a, ya que son las respuestas que otorga el conocimiento a través de las ciencias criminológicas (Arroyo, 2020). De esta manera, al tener el profesional el pleno conocimiento de las dimensiones y complejidades que entran en juego cuando se presenta un hecho delictivo, seguramente sus conclusiones en estos informes, además de ser elaborados desde otra perspectiva, serán más eficaces para otorgar una respuesta ante la comisión de un delito:

El informe criminológico no es un informe psicológico -sobre el infractor o la víctima-, tampoco se trata de un informe sobre la credibilidad de alguno de ellos, ni consiste en un informe médico-forense. Tampoco sustituye a estos informes periciales. El informe criminológico tiene su propia entidad y espacio en el ámbito judicial, lo que no impide que pueda completar aquellos informes, al objeto siempre de facilitar al Juez la adopción de determinadas decisiones, proporcionándole los conocimientos de los que éste pueda carecer. (Germán Mancebo, 2013, p.4)

Al momento de que la persona es víctima de un delito, la misma requiere de una asistencia integral, en el caso del criminólogo sería llevando a cabo dos procesos principales: por un lado, se debe prevenir la revictimización y por otro lado, aliviar los efectos negativos de tal conducta. Para esto mismo se desarrolla la prevención victimológica, siendo de suma importancia la presencia de un criminólogo, en primera instancia para generar la asistencia

requerida y obtener una valoración de la víctima, orientándola de forma eficaz y guiarla en una correcta intervención multidisciplinaria (Marchiori, 2014).

Asimismo, otras tareas que los criminólogos/as pueden asumir son el desarrollo y aplicación de encuestas de victimización, siendo una interesante herramienta actual para la medición de las tasas de delincuencia. Gracias a estas, surgen lo que llamamos cifras negras o delincuencia oculta, siendo definido por el Observatorio de Seguridad Ciudadana (2017) como “todos aquellos delitos cometidos, pero, por distintos motivos, no son registrados por las autoridades”. Partiendo de sus resultados, se puede determinar, en cierta medida, aquellas aptitudes y propensiones para que un sujeto se convierta en víctima, los contextos de victimización, la experiencia a denunciar, el desempeño que cumple los sistemas judiciales y policiales a la hora de la denuncia, daños y reparación, entre otros temas de interés por parte del Ministerio Público Fiscal (Marchiori, 2014; Sozzo, 2003).

Así también, se destaca lo que aportan las encuestas de victimización para estas instituciones en particular, según el autor Giner Alegría (2011) “La eficacia de los programas de prevención, las características típicas del hecho delictivo, el modus operandi más frecuente, la eficacia de los aparatos judiciales, nuevas medidas de política criminal para actuar y prevenir el delito” (p.37).

Otra función que los criminólogos pueden desempeñar se relaciona con el análisis de estadísticas de criminalidad o demás información cuantitativa que pueda servir para estudiar la realidad estadística de la violencia. Estas son representaciones transversales de la criminalidad que responden a criterios cuantitativos, siendo que “su objetivo principal es el de ofrecer un panorama descriptivo por medio de la presentación, estadísticamente realizada, de un mínimo de datos referidos a tres grandes categorías de hechos: el delito, el delincuente y la actividad del control.” (Cruz Astorga, 2011, p.12).

Es necesario destacar que actualmente no se realizan, en ninguna de las dos Oficinas de Atención a la Víctima del Delito aquí analizadas, estadísticas o relevación de datos cuantitativos. La inclusión del uso de análisis estadístico dentro de estas oficinas serviría, en cierta medida, para determinar si la asistencia otorgada a la víctima es efectiva, asimismo, para prevenir a las mismas frente a factores de riesgo y situaciones de violencia y, en caso necesario, crear mejores modelos de atención y asistencia a las víctimas. De esta forma, obtener los totales de las personas atendidas en las Oficinas de Atención a la Víctima de Delitos, así como la cantidad de denuncias recibidas por parte de la Fiscalía, favorecería a la caracterización de las víctimas para poder observar cuál es el tipo de víctima del delito, edad, sexo, víctimas por día de semana, y demás características que puedan inferir si las mismas

pertenecen a grupos socialmente vulnerables, identificando así factores de vulnerabilidad. Esto debe hacerse siempre de forma anónima y preservando la identidad de la víctima, evitando cualquier tipo de revictimización e individualización

Finalmente, sería interesante la participación y desempeño de profesionales criminólogos a fin de complementar ejecutar y analizar el *Protocolo de Actuación para la Búsqueda de Niños/as Desaparecidos* al cual se acata la OFAVI, descrito anteriormente en capítulos anteriores. Según el criminólogo Cela Ranilla (2013), lo que aporta la criminología en los fenómenos de las desapariciones, se encuentra dividido en cuatro áreas de conocimiento:

a) *Ciencias psicosociales*: utilizando los fundamentos psicosociales identificar las causas de la desaparición y, en consecuencia, la mejor forma de abordar dicho caso. Asimismo, estos conocimientos aportan a la prevención de futuras desapariciones.

b) *Ciencias jurídicas*: Hace referencia al conocimiento de aquellos efectos legales en torno a una desaparición, tanto en el ámbito civil como penal.

c) *Ciencias criminológicas*: la misma estudia las conductas que un día pudieron considerarse un delito y hoy no lo son, orientándolos de cierto modo a comportamientos culturales que depende la región que uno habite se lo considera una conducta criminal o desviada y en otro país tal vez no, también se ocupa de los efectos nocivos de vivir en una Sociedad de Riesgo; adicionalmente, se encarga de analizar las técnicas y recursos que desde la ciencias criminológicas se aplica para las desapariciones.

d) *Ciencias biomédicas*: Dentro de las mismas, se pueden destacar la genética forense, la biología, la antropología forense, entre otras disciplinas, siendo fundamental las mismas para casos de desaparición de personas.

Partiendo de estas definiciones generales, las tareas concretas que un criminólogo puede desempeñar ante la desaparición de una persona son, en principio, labores relacionadas con la victimología, siendo que su amplio conocimiento en diferentes factores, tanto psicológicos como sociales, los alza como idóneos para informar al entorno social y familiar de la situación, así como también para observar las reacciones por parte de la familia ante el hecho, contemplar las causas de desaparición, etc. Esta tarea, muchas veces, tiende a generar confianza entre los profesionales, las familias y los encargados en concretar la investigación (Cela Ranilla, 2013, pp.43-44).

En la misma línea de labores victimológicas, se establece como fundamental, en casos de desapariciones, la realización de perfiles victimológicos, constituyendo estos un estudio exhaustivo y minucioso de la víctima, a partir de información obtenida a través del descubrimiento de factores o caracterizaciones singulares de la misma, tanto exógenas o endógenas. El mismo permite la creación de perfiles victimológicos, así como de perfiles criminológicos en el caso de existir un acusado o imputado (Moncayo, 2021). Este tipo de herramientas y técnicas resultan ser eficaces ante casos desaparición o extravío de personas, siendo de suma importancia que las realice un profesional formado en el área, como puede ser un criminólogo.

De esta manera, los profesionales en criminología pueden desempeñar las tareas descritas anteriormente, gracias a la formación interdisciplinaria del mismo. En este informe se explicarán las actuaciones realizadas por los distintos profesionales “Describiendo en el ámbito privado y en el ámbito público, el soporte a las familias, el ámbito afectivo, el asesoramiento técnico, la criminología crítica; es decir, qué estamos haciendo bien y qué estamos haciendo mal.” (Cela Ranilla, 2013, p.46)

9. Conclusiones

Ante la comisión de un delito, la persona afectada (y, en ocasiones, sus familias) pasa a tomar el rol de víctima, es decir, aquella persona que ha sufrido una vulneración de sus derechos. Para proporcionar a las mismas asistencia durante el proceso penal, en la provincia de Río Negro creó la Oficina de Atención a la Víctima del Delito, encargada del acompañamiento y contención que debe proporcionársele a estas personas, para que, poco a poco y con ayuda de los profesionales capacitados y su núcleo de sostén más cercano, la persona abandone este rol y pueda pasar a ser nuevamente un sujeto con independencia y autonomía, superando los hechos que ha afectado el trascurso normal de su vida.

La presente investigación inició con la motivación de un estudio en profundidad de este organismo auxiliar del Ministerio Público, indagando sobre su funcionamiento en la práctica, en relación a lo estipulado en los documentos legales como la Ley Provincial N°4199 (con sus respectivos decretos e instrucciones generales anexas), siendo ésta de suma importancia no solo porque constituye una ley provincial, sino que hecha luz al ámbito de la justicia sobre la figura de las víctimas, sus atribuciones y las necesidades que se deben cubrir para una asistencia integral de estas. Asimismo, se trató la definición de víctima, realizando un recorrido histórico en la victimología y su relación con la criminología crítica.

Y para profundizar, justamente, en estas cuestiones fue necesario comenzar con la descripción de los antecedentes victimológicos a nivel nacional, para así adentrar al lector en las bases sobre las cuales se han creado las leyes provinciales. Fue necesario, también, recabar información en torno los documentos legales que dan sustento a la existencia de esta oficina y que estipulan los lineamientos generales de su funcionamiento y práctica, como lo es la Ley Provincial N°4199. Seguido a esto, también fue de utilidad un breve enfoque sobre los protocolos y procedimientos que la OFAVI debe llevar a cabo en términos teóricos, dentro de los cuales se detallaron los criterios de oportunidad (con sus respectivas instrucciones generales) y el protocolo de actuación ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, a fin de obtener mayores precisiones en cuanto a cómo debe accionar la oficina sobre determinadas situaciones. Todos estos elementos en su conjunto sirven, a posteriori, para observar si el funcionamiento de la OFAVI en la práctica adhiere a estas estipulaciones, protocolos y reglamentaciones. Para poder comparar esto, fue necesario realizar entrevistas al personal que actualmente se encuentra trabajando dentro de estas oficinas de las cuales, por motivos de recursos humanos, materiales y de cercanía y familiaridad, se seleccionaron aquellas ubicadas en las localidades de Cipolletti y Viedma.

Una de las rupturas destacables que pudieron observarse gracias a estas entrevistas fue que, en la OFAVI de Viedma, existe una mayor implementación en cuanto a programas psicológicos y de contención, así como también de asesoramiento legal, lo que muestra un compromiso positivo en cuanto al abordaje de las necesidades de las víctimas, insertándose los profesionales en cualquiera de las etapas del proceso judicial, aunque es necesario que se realice un pedido formal por parte del fiscal para iniciar las intervenciones. No obstante, la idiosincrasia de esta ciudad capital, sumamente burocrática, dificulta en ocasiones las comunicaciones con los fiscales que llevan adelante las causas judiciales. Asimismo, esta sede cuenta con un diálogo y coordinación fluidos con otras entidades y organismos vinculados al abordaje de las víctimas y personas en situación de vulnerabilidad, realizando una red de atención sólida para éstas.

En contraste, la OFAVI de Cipolletti, al contar con poco personal en general y una estructura menos burocrática, se observa una relación cercana con los fiscales y su colaboración mutua en los distintos casos a intervenir. Incluso existe una relación de confianza y participación mutua en las intervenciones por parte de los profesionales que la conforman, en donde se solicitan opinión constante y ayuda en caso de necesitarla. De igual forma, solo se manifestó la intervención de la oficina ante un único pedido del fiscal.

En cuanto a limitaciones y desafíos que cuentan las oficinas, ambas coinciden en la falta de recursos humanos para la demanda de intervenciones que existe en la provincia de Río Negro, siendo que el personal de la oficina es reducido para la ejecución íntegra de sus funciones como profesionales. Si bien todas las intervenciones se atienden tarde o temprano, una ampliación en el plantel de profesionales dependiendo la demanda de cada circunscripción, favorecería el abordaje de los casos asignados con mayor prontitud y en mayor frecuencia.

Asimismo, la falta de recursos económicos (especialmente en Cipolletti) se ve reflejada, en primer lugar, en la infraestructura de la oficina siendo esta un espacio reducido para la comodidad de los profesionales y, en segundo lugar, con respecto a los recursos necesarios para las intervenciones a las víctimas una vez que son parte del proceso, tales como servicios básicos y alimentos, hospedaje, pasajes, entre otros.

En cuanto a Viedma, la infraestructura de la oficina presenta un espacio personal que cada profesional que allí trabaja, contando así con su propio espacio para atender a las víctimas y contando con mayor reserva y privacidad para su atención. De igual forma, los recursos económicos más superficiales pero no menos importantes no están cubiertos, tales como juguetes para los niños que concurren a la oficina, generalmente en compañía de sus

madres. Incluso, hasta el año pasado las profesionales no contaban con computadoras de escritorio para asistir a las audiencias que se realizaban de forma virtual, siendo cada profesional se veía en la obligación de llevar sus computadoras de uso personal, con los riesgos que esto conlleva.

Por otra parte, las intervenciones sobre las víctimas también presentan diferencias en las oficinas estudiadas. Si bien en ambas sedes acatan los lineamientos generales de la Ley Provincial N°4199, algunas oficinas optan por abrir un poco más el abanico de intervenciones contempladas en la misma, así como también involucrándose en mayor o menor medida en el caso abordado, quedando esto a criterio del profesional que realice la intervención. En la OFAVI de Cipolletti, las profesionales se adecuan en su totalidad al reglamento que regula su accionar, tratando únicamente los casos que les corresponden y de los cuales hay un pedido explícito del fiscal a cargo. En cambio, en la OFAVI Viedma, consideran que las regulaciones no abarcan muchas de las funciones que podría cumplir la Oficina de Atención a la Víctima, como podría ser abordar casos vinculados a otros delitos, como aquellos vinculados a la violencia institucional; o bien, trabajar en profundidad con los victimarios para su rehabilitación; o incluso realizar tareas de investigación sobre la inseguridad para favorecer la creación de políticas criminales útiles para la prevención del delito y las violencias.

De esta manera, la Ley Provincial N°4199 establece un marco concreto para la protección y asistencia a las víctimas del delito, pero su implementación efectiva requiere un importante compromiso por parte de las Oficinas de Atención a las Víctimas, teniendo en cuenta con el poco personal que son para la gran cantidad de zonas que abarcan y la demanda que existe ante los delitos, así como también las dificultades económicas que enfrentan para una buena atención y recepción de las víctimas, genera una situación de complicación para la realización correcta de sus funciones en su totalidad.

Con lo visto, se hace fundamental seguir trabajando en mejorar las condiciones de trabajo y los recursos ofrecidos, intentando que sea equitativo para todas sus circunscripciones según las demandas de intervenciones de cada una. Así mismo, la elaboración de nuevos protocolos estandarizados es necesaria para optimizar la calidad y eficiencia de las intervenciones, así como la evaluación de su efectividad y el seguimiento de las víctimas una vez se ha establecido contacto con estas.

Actualmente, solo existe un protocolo preciso, siendo este el Protocolo de Actuación ante la Búsqueda de Niños/as Desaparecidos, al cual se le suman los criterios de oportunidad, que guían el accionar de los profesionales para la resolución alternativa de conflictos para

ciertos casos que no involucran violencia. Por ende, se interpreta que la OFAVI trabaja con lo imprevisto y emergentes de intervenciones que surgen en el momento, apelando al profesionalismo de cada persona que forma parte de este organismo. Trabajando, paralelamente, de forma cautelosa para evitar en la medida de lo posible situaciones de revictimización, aunque en ocasiones estas son inevitables.

Por otra parte, es necesario ampliar el espectro de formación y capacitación del personal profesional de la oficina, abarcando también nuevas formas de criminalidad, tales como los delitos cibernéticos/ informáticos, que actualmente constituye una problema preocupante y difícil de resolver, que deja a su paso múltiples víctimas. En las entrevistas se consultó a las profesionales sobre las capacitaciones que reciben, siendo estas las capacitaciones obligatorias en violencia de género que deben realizar todos los empleados vinculados a la administración pública y agentes del estado a partir de la sanción de la Ley Micaela. Luego, cada profesional toma la decisión de querer formarse o capacitarse por sus propios medios.

Por último, otro tema que se abordó en el presente escrito es la adhesión de la figura del profesional criminólogo en estos organismos. Estudiando la presencia y relevancia de los criminólogos en estas instituciones, insistiendo en que la participación de estos profesionales, además de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, también logra fortalecer la respuesta institucional frente a las necesidades que tienen las víctimas una vez que sufren un hecho ilícito.

Además, la incorporación de las encuestas de victimización y las estadísticas elaboradas por parte de criminólogos, para el estudio en profundidad del delito y la detección de la cifra negra en la criminalidad, destacan como herramientas que contribuyen en la conformación de estrategias de prevención y en la formulación de políticas públicas ajustadas a la realidad delictiva. Teniendo la capacidad de llevar a cabo las evaluaciones de riesgo y el desarrollo de ciertos programas para la intervención temprana con el objetivo principal de mitigar el delito y su impacto en las víctimas, previniendo futuras victimizaciones.

De esta forma el criminólogo, al tener el conocimiento adecuado con respecto a las dinámicas del delito y los procesos de victimización, puede ayudar a llevar a cabo un abordaje interdisciplinario, teniendo en cuenta los distintos aspectos que influyen en la generación de la violencia, como lo son aquellos factores psicológicos, sociales y legales, respondiendo con exactitud las necesidades que poseen las víctimas.

De igual modo, la articulación con otras instituciones y organismos en el rol de mediadores y coordinadores en los procesos judiciales, es fundamental para asegurar que las

victimtas tengan la atención lo más completa posible y el acompañamiento necesario antes, durante y después de la resolución del caso. Así como lo expresa una de las entrevistadas:

La intervención de OFAVI es solo una parte, pero como oficina sola, no va a lograr en situaciones tan complicadas en la individualidad. Es un trabajo que requiere un sostén y un entramado institucional que pueda sostener al otro incluso trabajar con la familia de la víctima y que sean ellos quien después puedan contener y luego, la víctima sola pueda salir de ese lugar. (Anónimo, comunicación personal, Entrevista V, 23 de mayo de 2024)

Por todo lo dicho con anterioridad, considero que el trabajo de investigación realizado cumplió los objetivos propuestos, en tanto se relevó la existencia de la Ley Provincial N°4199, la cual es acatada por estas oficinas para la coordinación y delimitación de las tareas de los profesionales que allí trabajan; así como también, se realizó una la evaluación del funcionamiento de las sedes de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito, ubicadas en las localidades de Viedma y Cipolletti, destacando sus puntos fuertes y las dificultades que atraviesan para el cumplimiento íntegro de su misión como organismo. Haciendo hincapié, además, en la importancia que tienen estas oficinas para acompañar, asesorar, resguardar a las víctimas de delitos, así también como la necesidad de que se garantice que estas instituciones operen en acuerdo con la normativa vigente.

Y, finalmente, a raíz de todo lo anterior, se ha expuesto con fundamentos las ventajas que puede traer en las mismas la incorporación de un criminólogo profesional, para una adecuada, necesaria y constante asistencia, representación e información de la víctima.

10. Referencias Bibliográficas

- Álvarez Monje, C.A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad SurColombiana. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Antony, C (2001). *Perspectiva de la criminología feminista en el siglo XXI*. Revista de Derecho y Ciencias Penales: Ciencias Sociales y Políticas, 3, 249-259. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6466693>
- Avendaño, C. (2019). *La Criminología como espacio formativo necesario en Argentina*. Universidad Abierta Interamericana, 44-50. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9057964.pdf>
- Cámara Arroyo, S. (2020). *A vueltas con la eterna pregunta: ¿Para qué sirve un criminólogo? Las (posibles) salidas profesionales de la criminología*. Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística, 8 (15), 92-94. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7497231.pdf>
- Castro Munar, D.A., Barrios Zarta, J., & Castro, F.L (Compiladores). (2020). *Libro de investigación*. (1ª Ed.). Biblioteca virtual de Derecho, Economía, Ciencias Sociales y Tesis Doctorales. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros/1915/index.html>
- Cela Ranilla, A.I (2013). *DOSSIER: La investigación criminológica de personas desaparecidas*. Revista de Criminología y Ciencias Forenses, 38-46. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4767897.pdf>
- Cid Moliné, J., & Larrauri Pijoan, E. (2001). *Teorías criminológicas: explicación y prevención de la delincuencia*. Editorial Bosch. Recuperado de: https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/337677/mod_resource/content/3/teorias%20criminologicas%20Cid%20y%20Larrauri.pdf
- Corte Interamericana de Derechos Humanos (2009) *Caso González y otras ("Campo Algodonero") vs. México*. Recuperado de: [https://www.justiciacordoba.gob.ar/justiciacordoba/files/oficinamujer/CIDH_%20Caso%20Gonzalez%20y%20otras%20vs%20Mexico%20\(Campo%20Algodonero\).pdf](https://www.justiciacordoba.gob.ar/justiciacordoba/files/oficinamujer/CIDH_%20Caso%20Gonzalez%20y%20otras%20vs%20Mexico%20(Campo%20Algodonero).pdf)
- Cruz Astorga, J.A (2011). *Criminología, presente y futuro*. Porticolegal.com: El portal de Derecho Español más completo y útil para juristas, empresas y particulares. Recuperado de: <https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/13343-13344-1-PB.pdf>

- Cuarezma Terán, S. (1996). *La Victimología En: Estudios Básicos de Derechos Humanos*. Tomó V. Instituto Interamericano de Derechos Humanos, San José, Costa Rica. 296-317. Recuperado de: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/a12064.pdf>
- Díaz Colorado, F. (2006). *Una mirada desde las víctimas: El surgimiento de la victimología*. Umbral Científico (9). Universidad Manuela Beltrán Bogotá, Colombia. 141-152. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/304/30400915.pdf>
- Fattah, E. A. *Victimología: pasado, presente y futuro*. (2014). Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, 33(1), 17-46. Recuperado de: <http://criminnet.ugr.es/recpc/16/recpc16-r2.pdf>
- Germán Mancebo, I. (2013). *El informe criminológico: Su interés y alcance en el ámbito Judicial*. *International e-Journal of Criminal Science*, 7 (2). Recuperado de: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25106w/informe2.pdf>
- Gíner Alegría, C. A. (2011). *Aproximación psicológica de la victimología*. Revista Derecho y Criminología, 26-54. Recuperado de: <https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/573/Aproximaci%C3%B3n%20psicol%C3%B3gica%20a%20la%20victimolog%C3%ADa.%20C%C3%A9sar%20Augusto%20G%C3%ADner%20Alegr%C3%ADa%20.pdf?sequence=1>
- Göppinger H. (1975). *Criminología*. Reus.
- Greele, R. (1990). La historia y sus lenguajes en la entrevista de historia oral, quién contesta a las preguntas de quién y por qué, *Historia y Fuente Oral*, nº 5, Universidad de Barcelona. pp. 106-127.
- Hikal, W. (2020). *Empleabilidad para el criminólogo y criminalista en México*, El Criminalista Digital, 8, 56-66. Recuperado de: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/cridi/article/view/20897/20278>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INDEC]. (2022). *Censo nacional de población, hogares y viviendas 2022: Resultados preliminares*. Recuperado de: <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-41-165>
- Ley N° 27.372. Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos. 11 de julio de 2017. Recuperado de: <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/275000-279999/276819/norma.html>
- Jiménez Serrano, J. (2012). *Manual Práctico del Perfil Criminológico* (2ª Ed.). Lex Nova. Recuperado

de:https://drive.google.com/file/d/1zlaaPKoLtG4bG8pPgbzdLBGb8JPLPPpy/view?usp=s_haring

Manzanera, L. R. (2002). *Victimología. Estudio de la Víctima* (7ª Ed.). Editorial Porrúa. Recuperado de: <https://www.derechopenalenlared.com/libros/victimologia-estudio-de-la-victima-luis-rodriguez-manzanera.pdf>

Marchiori, H. (2014). *Prevención: Consideraciones criminológicas y victimológicas*. Recuperado de: <http://190.221.29.250/bitstream/handle/123456789/2803/cepredejulio-marchiori.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marchal Escalona, N., Reyes López, JI, & Otros. (2017). *Revista Actualidad Criminológica*, nº 5. Recuperado de: <http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/734/Revista%20Actualidad%20Criminol%c3%b3gica%20n%c2%ba5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio Público Fiscal de Río Negro (2007). Ley Nº 4199. 27 de junio de 2007. Recuperado de: <https://web.legisrn.gov.ar/digesto/normas/documento?id=2007070001&e=DEFINITIVO>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2023). *Derechos y garantías de las personas víctimas de delito: Relevamiento nacional, a seis años de la sanción de la ley 27.372*. Recuperado de: <https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/Documento1438.pdf>

Ministerio Público de la Provincia de Río Negro. (2017). Instrucción General Nº 16/17: Reglamento del artículo 43.1 de la Ley 4199, el cual crea la Oficina de Atención a la Víctima del Delito (OF.A.VI.). Recuperado de: <https://ministeriopublico.jusrionegro.gov.ar/archivos/I.G.16.17.pg.pdf>

Ministerio Público de la Provincia de Río Negro (2017). *Métodos alternativos de resolución de conflictos: ¿En qué consiste un criterio de oportunidad?*. Recuperado de: <https://ministeriopublico.jusrionegro.gov.ar/nota/743/en-que-consiste-un-criterio-de-oportunidad>

Ministerio Público de la Provincia de Río Negro. (2012). Instrucción General Nº: 01/12: PROCURACION GENERAL S/Víctima de violencia. Recuperado de: https://ministeriopublico.jusrionegro.gov.ar/archivos/Victimas_de_violencia.pdf

Ministerio Público de la Provincia de Río Negro. (2016). Instrucción General Nº 01/16: Criterio de oportunidad/género: Pautas respecto a la aplicación de "Criterios de oportunidad (CO)": Criterios generales y supuestos en los que no corresponde su aplicación. Recuperado de: https://ministeriopublico.jusrionegro.gov.ar/archivos/I.G_001.16.PG.pdf

- Ministerio Público de la Provincia de Río Negro. (2016). Instrucción General N° 04/16: CRITERIO DE OPORTUNIDAD. Suspende la aplicación Res. IG N° 01/16. Recuperado de: https://ministeriopublico.jusrionegro.gov.ar/archivos/I.G_004.16.PG.pdf
- Ministerio Público de la Provincia de Río Negro. (2017). Instrucción General N° 04/17.CRITERIO DE OPORTUNIDAD. Ordena aplicación obligatoria IG 01/16/PG (criterios de oportunidad) a partir 01/08/2017 en causas nuevas. Recuperado de: <https://ministeriopublico.jusrionegro.gov.ar/archivos/I.G.004.17.PG.pdf>
- Ministerio Público de la Provincia de Río Negro. (2018). Instrucción General N° 02/18.CRITERIO DE OPORTUNIDAD. Modifica Arts. 1° y 2° Res IG N° 01/16/PG- Aplicación de Criterios de Oportunidad. Intervención de la OFAVI Recuperado de: https://ministeriopublico.jusrionegro.gov.ar/archivos/CRITERIOS_OPORTUNIDAD.pdf
- Ministerio Público de la Provincia de Río Negro. (2017). Instrucción General N° 06/17.PERSONAS DESAPARECIDAS- Guía obligatoria de actuación/ procedimiento ante desaparición de personas. Recuperado de: <https://ministeriopublico.jusrionegro.gov.ar/archivos/I.G.006.17.PG.pdf>
- Ministerio Público de la Provincia de Río Negro (2007). Instrucción General N° 08/07. Recuperado de: <https://ministeriopublico.jusrionegro.gov.ar/DictámenesWEB/008-07.rtf>
- Molina, G. P. (1998). *Manual de Criminología*. Espasa Calpe. Recuperado de: <https://www.derechopenalened.com/libros/criminologia-antonio-molina.pdf>
- Molina, G. P. (1989). *La aportación de la Criminología*. Eguzkilore: Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología 3, 80. Recuperado de: <https://www.ehu.eus/documents/1736829/2163271/09%20-%20La%20aportacion%20de%20la%20criminologia.pdf>
- Moncayo Núñez, F.R (2021). *La desaparición de Neyto y la aplicación de la Victimología Forense como herramienta de investigación*. Universidad Metropolitana del Ecuador. 25-42. Recuperada de: <https://repositorio.umet.edu.ec/bitstream/67000/621/1/MONCAYO%20NU%c3%91EZ%20FREDY%20RAUL-PERFILACI%c3%93N%20CRIMINAL.pdf>
- ÑaupasPaitán, H., Palacios Vilela J. J. & Otros (2013) *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. 171-184

- Observatorio de Seguridad Ciudadana. (2017). *La cifra negra del delito en Argentina*. Recuperado de: <https://www.seguridadciudadana.org.ar/recursos/articulos/la-cifra-negra-del-delito-en-argentina>
- Poder Judicial de la Provincia de Río Negro. [PJRN]. (2022). Memoria Anual 2022. Recuperado de: https://www.jusrionegro.gov.ar/web/gobierno-abierto/informes/documentacion/memoria_anual_2022/index.html#contenido
- Provincia de Río Negro. (2015). Código Procesal Penal [CPP]. Ley N° 5020. 12 de enero de 2015. Recuperado de: <https://web.legisrn.gov.ar/digesto/normas/documento?id=2015010019&e=DEFINITIVO>
- Sozzo, M. (2003). *¿Contando el delito? Análisis crítico y comparativo de las encuestas de victimización en la argentina*. Universidad Nacional del Litoral. 14-18. Recuperado de: <https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina40378.pdf>
- Torre, R. O., & Silva, D. H. (2010). *Perfiles Criminales* (2ª ed.). Dosyuna Ediciones Argentinas.

11. Anexos

Anexo I: Anotaciones. Entrevista OFAVI-Viedma

En la oficina de Viedma fue necesario hacer un requerimiento extra (pasos administrativos), estar en Viedma tiene sus pros y sus contras, a veces la cercanía con las autoridades de todas las provincias puede ser positivo en algún punto, cada circunscripción tiene fiscales jefes. Pero hay un solo fiscal general que está en Viedma, por eso mismo necesitan autorización para ciertas cosas como dar una entrevista, que tal vez los otros equipos al no tenerlos tan cerca (es el caso de Cipolletti) se pueden dar ciertos permisos. Justicia es una institución bastante verticalista. Por esto mismo sucede este tema de tener que comunicarse en más de una oportunidad. A veces no les responden a la misma oficina.

La entrevistada es trabajadora social, esta hace cinco años, cuando ella ingreso al equipo había una psicóloga, una de servicio social y una psicopedagoga. La jurisdicción de Viedma abarca las zonas de: San Javier, General Conesa, San Antonio, Valcheta, Sierra Grande, aun así es muy complicado, debido que para la demanda de casos, son pocas personas. La profesional de la OFAVI, considera que no cumple sus expectativas respecto de la idea de trabajo en la oficina, ya que está acostumbrada a otra modalidad de trabajo, en donde a las personas que está interviniendo las ve con una regularidad tal vez, semanalmente, cada quince días. En esta situaciones lo que pasa es que la demanda es tanta, que a veces ante una nueva solicitud del fiscal, van al expediente y se dan cuenta que capaz hace 3-4 meses no llaman a la persona, porque en esos 4 meses tuvo 50 situaciones nuevas para intervenir. En casos más complejos, tienen un nuevo teléfono para que se comuniquen.

Modelo de abordaje

Todos los equipos tienen lineamientos en común, y que después lo que hace la diferencia es el perfil de cada uno, un ejemplo, en una entrevista lo que se escucha es que es más importante acompañar a una víctima al registro civil que el hecho del delito denunciado en ese momento, y otra compañera capaz decide darle un papel y que la victima vaya sola, siendo que la misma manifestó no poder hacerlo, entonces cada una tiene su criterio, pero si hay un lineamiento en común.

Las intervenciones se pueden dar de dos modos, generalmente y así está estipulado por ley, a la OFAVI le da intervención el fiscal, todas las solicitudes de intervención son por mail, excepto las que son en turno. La OFAVI están todo el año de turno, una semana de

turno cada una incluyendo feriados, vacaciones, etc. y en esa semana, la profesional esta con una fiscal, entonces todas las situaciones que ingresan en el turno son atendidas

Intervención junto a otros organismos

Depende de los organismos, en una situación de violencia de género generalmente a la OFAVI se le da intervención cuando ya está hecha la denuncia, o la persona esta denunciando en la comisaria de la familia. En un caso que tuvieron, una señora denunció en la Comisaria de la Familia, no tenían el teléfono, la fiscal todavía no tenía la denuncia, la profesional entrevistada, no interviene hasta tener la denuncia porque como son todos distintos, puede que a la persona le resulte reparador repetir lo que le sucedió una y otra vez, y puede que para otra señora le resulte dañino tener estar repitiendo una y otra vez lo que sucedió, pero depende de cada uno. Por eso, la profesional para no correr ese riesgo y provocar algún tipo de daño, espera la denuncia y aclara que no le va a hacer repetir todo, que ya tiene su declaración como víctima, le ofrece la escucha, ¿Querés mencionar algo de esto? ¿Querés que vayamos hablando entre las dos?, en función de lo que le dice la víctima van avanzando.

La profesional entrevistada tiene una posición al respecto, que tiene que ver con el perfil de cada uno, ejemplo, alguna de sus compañeras en casos de abuso cuando están en el hospital un adolescente o un niño/a, asisten al mismo. Entonces están las personas del SAT acompañando a la madre, si están convocados, debido a que cuesta en casos de abuso, porque no se trata de violencia de género. En caso de ser niño/a o adolescente, que se encuentra acompañado por algún familiar como la madre, la misma estando en una difícil situación. Esta la víctima, la personas de SENAF, el equipo del hospital (suelen ser 8 personas), teniendo que realizarle un protocolo sumamente invasivo a la víctima, por eso mismo la profesional entrevistada no suele estar en esa situación en específico, ya que es muy invasivo. Por ende se opta por articular con el equipo de servicio social del hospital, que de entrada se enteran por la profesional de la OFAVI, planteándole el panorama (una mujer denuncia el abuso de su hijita, de tal edad, nombre, el agresor podría ser tal persona), entonces ellos convocan al equipo.

La articulación con las instituciones es así, generalmente, se comunican con el SAT, Comisaria de la Familia, con el servicio social del hospital, con compañeros del equipo interdisciplinario de familia porque muchas son situaciones de violencia de género. Con otras instituciones que tal vez no están en lo cotidiano pero que también articulan, Unos días atrás, esta misma profesional articulo con las instituciones barriales (centro de salud del barrio

Lavalle, Mi Bandera), trabajadores sociales, etc. Asimismo, en algunos casos los trabajadores barriales de centros de salud u otros, han acompañado a las víctimas a la OFAVI en busca de asesoramiento, otra posibilidad donde asumen una intervención sin derivación del fiscal, se enteran antes de la denuncia que el fiscal. Se presenta una persona en la oficina, la OFAVI asesora cuales son las posibilidades, si es un delito, que es lo que puede hacer la víctima, que pasaría si continua. En caso de que la víctima quiera denunciar, llaman al fiscal de turno, cuando son casos de abuso, la profesional entrevistada evita escuchar el relato y espera a que venga el fiscal así la víctima solo lo cuenta una vez en la declaración ante el mismo, evitando la revictimización.

Informe victimológico y apertura de línea víctima-victimario

La OFAVI considera que como equipo tienen una falencia importante con respecto situaciones de violencia de género, que es solo su focalización e intervención únicamente con la víctima, dejando al victimario por fuera o siendo su trabajo casi nulo con el mismo, siendo un gran problema, casi nulo se refiere a que el victimario puede tener a partir de un informe de la profesional de la OFAVI, sugiere que inicie, sostenga y acredite tratamiento psicoterapéutico, siendo el único modo pueda pensar algo sobre lo que está pasando, y pueda hacerse responsable de sus actos o no y que haya un movimiento ahí. La profesional entrevistada lo pide desde el momento cero hasta el último (a veces, cuando se llega a la instancia de resolución) que puede ser una suspensión de juicio a prueba, eso queda como una pauta, el tratamiento psicoterapéutico en el grupo de hombres violentos o hay un taller en el Área de Género de [el Ministerio de] Seguridad, donde también la OFAVI suele articular, son los encargados del botón anti pánico, de dispositivo dual, es un grupo de nuevas masculinidades que también trabaja en la cuestión de la violencia. En cambio con la víctima, la sugerencia de la profesional va en si le corresponde un botón anti pánico a la víctima, o dispositivo dual, se sugiere intervención del SAT, SENAF, etc.

A veces lo que uno tiene para ofrecer es lo propio que es el propio cuerpo, la escucha, la contención desde ese lugar que a veces parece nada, pero cuando después de 1 hora te dicen “no sabes cómo te agradezco porque la verdad siento un alivio”, las necesidades o los puntos más importantes o que van surgiendo en el relato de la persona es lo que ahí la OFAVI va escuchando cuales son los elementos a considerar hasta con un orden de prioridad, si es necesario que intervengan otros organismos, cuales, con qué grado de urgencia, de qué forma se solicitan, evalúan por ese lado.

La profesional entrevistada manifestó que trabajo toda su vida con victimarios, explicando que no fueron “pibes” que nacieron robando un celular, o que nacieron con un arma, hubo todo un recorrido en su vida en donde el 90% de doce años de su vida fueron víctimas. No es que nacieron siendo victimarios y mueren siendo victimarios, lo mismo para el caso de la víctima. Encasillando a los mismo de un modo difícil, porque si se los ubica únicamente desde esta arista, también el tipo de intervención va a ser así, en donde si se está interviniendo a una mujer que presupongo que “no puede” porque es víctima de algo, las intervenciones van a ir dirigidas de ese modo, y la posibilidad de que la persona “pueda algo” va a estar muy acotada, porque la profesional va a intervenir con la orientación de que ella no pueda, siendo la misma la que tome el rol de decir/hacer, etc., cuando en realidad la única que puede es la “víctima” o no, pero es algo a trabajar.

Todos tendremos momentos o situaciones en la vida en la que estamos atravesando un momento o situación que nos ubica como víctima o victimario siendo una situación, que tiene una conmoción no siendo eterno o perpetuo.

Encuesta o forma de medir la efectividad de la intervención

Lo que indicaría que van bien en las intervenciones y que el abordaje tenga algún efecto positivo, es justamente lo que se recibe del relato de los otros. En otras situaciones ha pasado que con medidas y todo, vuelven con sus parejas, por eso como profesional intentan que la víctima le tenga a la OFAVI la mayor confianza posible, para intentar resguárdalas, pero si la victima vuelve con la pareja que es sumamente violenta, que no pudo revisar nada. No todos los casos pero si en la gran mayoría, sucede que manifiestan haber regresado con sus parejas violentas, por eso se articula con otras instituciones, tales como, el grupo de violencia del hospital donde muchas víctimas de violencia de género asisten y las profesionales tanto del hospital como de la OFAVI se van pasando información para cuidar a la victima ante el regreso con esa pareja, o por si deja el grupo, etc. De este modo, si vuelven a estar de nuevo en pareja y se repite la situación de violencia, las sensaciones son muchas y además del miedo, es la vergüenza porque otra vez les pasa lo mismo, en donde suelen no querer mas intervención, siendo los casos más complicados, aunque las llames, les mandas mensajes, citación policial, asistas a la casa y no atienden. Ante esos casos, la profesional entrevistada opta por mandar un mensaje para que sepan que cualquier cosa que necesite, la OFAVI está dispuesta a estar presente, y más que eso como profesional de la OFAVI no pueden hacer nada.

En esto de evaluar si la intervención es positiva o no, uno lo puede evaluar en un pequeño recorte pero también evaluarlo teniendo en cuenta el resto del contexto y las instituciones, la intervención de OFAVI es solo una parte, pero no como oficina sola va a lograr en situaciones tan complicadas nada en la individualidad. Es un trabajo que requiere un sostén y un entramado institucional que pueda sostener al otro, incluso trabajar con la familia de la víctima y que sean ellos quien después puedan contener y luego, la víctima sola logre salir de ese lugar, donde también deja de asistir a estos grupos. Otro caso que sucedió, es una chica que es acosada por la ex pareja, que continua yendo a los grupos por pedido de la jueza, cuando el problema es el victimario que no la deja en paz, si bien no se pone agresivo, no la deja tranquila, ejemplo va a la casa le rompe los vidrios, la víctima ha hecho todo que le han ordenado y ha podido implicarse en cada uno de esos espacios, ubicarse de otro modo. En este caso no quiere ir a los grupos porque considera que el problema va por otro lado. Esto no quiere decir que las intervenciones no son efectivas, porque ella tiene claro el motivo para no ir y si uno la escucha, se da cuenta que no es un espacio que ella este necesitando, en otras víctimas si es necesario y aunque lo sugieras y les expliques la importancia, no asisten por resistencia teniendo en cuenta que viven hechos de violencia.

Limitaciones de la OFAVI

Algunas limitaciones que tienen son por burocracia. Un acontecimiento que sucedió fue el siguiente, una señora que viajo desde Valcheta para un turno con el cuerpo de investigación forense (pueden ser turnos con el médico, con los psicólogos, psiquiatras). Estos turnos los piden los fiscales porque el informe que vuelve de allá a la fiscalía, los piden porque es un elemento de prueba, es decir, que la responsabilidad de que esa persona tenga absolutamente todo lo que tenga que tener es de la fiscalía, se le otorgan los pasajes, etc. Pero en este caso no se le otorgo una comida completa adecuada, teniendo en cuenta que iba a estar todo el día en la localidad, sin hospedaje porque era un viaje del día. Como en todas las instituciones hay aspectos positivos y otros negativos, igualmente la miseria del ser humano está en todas las instituciones y el Ministerio Publico Fiscal no es la excepción en absoluto. Un ejemplo, es normal que a veces las mamás asistan con sus hijos por eso la importancia de tener juguetes, libritos, para los mismos, que se distraigan, etc. Más allá de eso, los juguetes que tienen son de una compañera de trabajo que los trajo para la OFAVI, cosa que se debería encargar el Ministerio de otorgarlos.

Otra limitación según la profesional es: como OFAVI, no les dan intervención en determinados casos a no ser que sean situaciones muy excepcionales. En el caso de la profesional entrevistada se ha metido en distintos recovecos para pedir la intervención y logra obtener la autorización por parte del fiscal, ejemplo de estos, los “pibes” que denuncian apremios, golpes de la policía, balas, sin llegar a la muerte, pasan en menores de edad, mayores de edad, personas que está en el penal, cuestión que a la OFAVI como tal no le dan intervención. Entienden que la víctima requiere de la atención de todo un equipo, requiere de la disposición del Estado, pero el victimario no, no siendo meritorios de eso. Tal vez no es una deficiencia económica, pero si en lo que falta resolver, en donde sea una cuestión de que la Justicia sea justa para todos por igual, si hay alguien que cometió un delito/ robo, tentativa de homicidio, sea condenado y responda por eso, pero que eso no implica que pierda todos sus Derechos Humanos.

Anexo II. Anotaciones. Entrevista OFAVI-Cipolletti

Son solo dos profesionales (Psicóloga, Psicopedagoga) en Cipolletti, deberían ser tres pero una de ellas se jubilo (Trabajadora social) y se encuentran esperando que se realice el concurso para ocupar el cargo. Sede Cipoletti, es desde Fernandez Oro hasta Catriel, hay dos descentralizadas, en Catriel y Cinco Saltos. Solían ir una vez al mes y antes, incluso cada quince días porque habían solicitado que sea así pero con el tema de la falta de personas actualmente hace bastante que no van.

Su trabajo es semanalmente con una carga importante y con guardias, y se van rotando. El teléfono oficial lo utiliza quien está de guardia, es de veinticuatro horas, al ser dos tienen una rotación de semana a semana.

La OFAVI interviene solamente a pedido de un fiscal, no son un organismo independiente, dependen de la solicitud de un fiscal, hay una causa que se inicia que puede estar en la instancia antes de hacer la denuncia la víctima, El 98 % de los casos de víctimas de violencia de género y abuso sexual, igualmente accionan ante todos los delitos o en situaciones de mucho impacto social, como robo, homicidio

La diferencia principal con otras circunscripciones, es la llegada distinta entre los fiscales y la profesionales de la OFAVI, en Cipolletti muchas veces los fiscales van a la oficina personalmente para conversar algunas cuestiones, siendo un trabajo compartido con los mismos, los fiscales les comparten las teorías del caso, por donde lo van pensando, cual es

el aporte de la OFAVI en el momento que lo requiere. Esto marca la diferencia en donde es un trabajo compartido donde pueden haber diferencias pero se pueden plantear y son escuchadas. Se genera un vínculo, en donde se tiene en cuenta lo que uno quiere, lo que uno necesita, a veces puede desagradar o agradar pero cada uno tiene su lugar de trabajo. Siempre deben tener en cuenta que las decisiones que tome cada profesional de la OFAVI es importante y singular, con su propio criterio profesional/ fundamentos, porque sino las juzgadas profesionalmente son ellas, por eso son tan cuidadosas.

Modelo de abordaje

La población en víctimas son muchos, desde niños/as, hasta adultos, no hay edad en cuanto la OFAVI puede abordar. Depende que víctima y en qué delito sea, va a depender como se acompaña. Ejemplo, si hay niño/adolescente que fueron testigos de un robo y tienen que testimoniar, la OFAVI acompaña, hacen una evaluación con los padres de los menores y la misma les otorga esas referencias a los adultos responsables. Lo importante del proceso penal, es que las víctimas ingresen niños/adolescentes, se requiera de ellas lo más indispensable posible y salgan lo más rápido que se pueda. Generalmente en los casos de abuso es donde interviene más la OFAVI, depende que tipo de abuso. Después de la declaración, se hace la pericia médica o, a veces, antes de la declaración por si hay indicios que hay que resguardar. Luego, se suele citar a las psicólogas forenses y se da paso al proceso, siendo tres instancias muy indispensables. El fiscal siempre va a requerir el testimonio y a partir de eso va a dar las pruebas. La tercera instancia en la pericia psicológica es a criterio del fiscal y después los menores salen del proceso. Las profesionales de la OFAVI se quedan con el adulto referente (madre, padre, abuelo, tío, etc.) haciendo el seguimiento a través de entrevistas. La próxima y última etapa que es la del juicio, cuando las vuelven a llamar (donde evalúan la extensión del daño). Al fin y al cabo, se termina entendiendo el contexto del delito, antes del mismo y una vez cometido, como afecto ese delito en su dinámica, la vida de la persona damnificada (parte de la afectación y el informe victimológico que se realiza en la oficina).

Algo que les ha pasado es que algunas víctimas quieren retirar las denuncias (en ocasiones, cuando se detiene al agresor). Entendiendo el contexto y tal vez la víctima no dimensiona ante el nivel de riesgo que se encuentra expuesta. Donde la víctima cree en los cambios de su victimario. Todo eso es comunicado al fiscal, es lo que llamamos el ciclo de la

violencia (lo minimizan, se sienten culpables, más cuando la persona se encuentra detenida, es el papa de mis hijos, de un día para el otro).

Han tenido casos de víctimas con retractación en el mismo juicio, con pericias médicas, psicológicas, ya realizadas. En esas situaciones entran en trabajo dándole estrategias y conversando con el fiscal desde un posicionamiento. El Ministerio Público Fiscal tiene un posicionamiento con resoluciones y reglamentaciones que les indican qué hacer en determinados casos, el fiscal si se va de eso queda por fuera de las resoluciones y reglamentaciones en cuestiones de género, por ejemplo, habiendo una política criminal muy específica en contexto de género, hay una responsabilidad mayor. Más allá del posicionamiento que tenga el fiscal tiene que seguir esas resoluciones en caso de no hacerlo queda desamparado a las decisiones que pueda fundar al pedir alguna cosa. En situaciones de violencia, no se puede hacer que no pasó nada. En caso de que la víctima se retracte, incluso en un juicio (teniendo en cuenta que para llegar a la instancia de juicio se deben tener varias pruebas), el fiscal le dice a la víctima que se presente al juicio y diga lo que tiene que decir, el fiscal investiga un delito teniendo en cuenta el bien social, defiende los intereses generales de la víctima pero no los particulares. Ejemplo, sea un delito por lesiones y daños (agredió a la víctima y le rompió toda la casa), el fiscal no puede dejar la causa, por más que la víctima lo haya perdonado, aunque el agresor haya compensado el daño, debido a que el fiscal defiende el bien común. Por esto mismo suelen hacer juicios abreviados.

Informe victimológico

No hacen evaluaciones a través de ningún tipo de técnicas, más que entrevistas semidirigidas, asimismo, tienen un formulario dispuesto por el Ministerio Público Fiscal, teniendo solo estas dos herramientas. Hacen las entrevistas, observan la dinámica relacional, los factores de protección, los factores de riesgo, ese es el informe victimológico, evaluar todo ese estado, desglosar el decir de la víctima, por eso es una tarea compleja. A partir de los formularios, podemos observar si hay un alto, moderado, bajo riesgo, siendo indicadores. Por ejemplo, decir hay un riesgo muy alto y el botón no va a ser suficiente para la víctima porque el victimario sigue transgrediendo y va a ser necesario tomar otras medidas.

El informe victimológico sirve para pedir la pena. O informe de intervención, porque a veces no se hace toda la dinámica de lo victimológico. El Informe tiene estructura de marco teórico común, se da a través de la primera etapa que es la entrevista, desde lo que uno da cuenta de lo más objetivo y la otra parte son las apreciaciones profesionales (cada uno pone su

opinión basada en una teoría y un posicionamiento del marco teórico). Se suelen compartir o no entre los profesionales de la OFAVI. Dentro de las apreciaciones personales, se da cuenta de la posición de la víctima, como se encuentra en ese momento en función de lo que se requiere, porque es convocada al proceso, en que instancia del proceso, porque circunstancias está atravesada. La OFAVI finaliza haciendo alguna sugerencia al fiscal, tales como: tomar alguna medida de protección, solicitar la articulación con algún otro organismo. Esto se debe a que OFAVI es un organismo auxiliar, colaboran con los fiscales, a través de esa intervención/entrevista le ofrecen al fiscal elementos para que le sirva como otro elemento de análisis a la causa.

Encuesta o forma de medir la efectividad de la intervención

En el caso de Cipolletti, se intento hacer en un momento, pero nunca lo realizaron porque no lo consideraron necesario, la OFAVI es un espacio voluntario, por eso trabajan sobre la disposición de la persona a participar. La víctima elige si quiere ir o no, una vez que la conocen, la vuelven a llamar para un seguimiento, toma el espacio o no lo toma.

Limitaciones de la OFAVI

Al ser dos [profesionales] es muy cansador, debido a que son muchas situaciones, muchos legajos. Casos complejos, la realidad social es difícil, hay mucho entramado de cosa, debido a que por más que solo abordan la situación del delito, las víctimas tienen un contexto, les pasan cosas, hay circunstancias que los atraviesan, por ende, es importante tener todo eso en cuenta para comprender como esta esa persona. Son muchas situaciones y complicadas. Por ende atraviesan el problema de que actualmente es poco personal, pero de por si eran pocas incluso antes. Mucha demanda, y en distintos momentos del proceso, con un equipo que se achica. Por ley los equipos están conformados por representantes de cada disciplina: Trabajo social, psicología y psicopedagogía.

En cuanto a las fiscalías descentralizadas, tener un representante en estas localidades genera un abordaje distinto. Por este motivo, este acompañamiento es limitado, porque genuinamente no alcanzan, por eso hacen el seguimiento de situaciones, a veces el acompañamiento se da en ocasiones específicas, en una audiencia, previo a la audiencia, después de la audiencia. A veces la víctima no quiere acompañamiento durante la audiencia, pero cuando terminan la OFAVI se encargan de llamarla o pasan por la oficina, etc.

En la OFAVI Cipolletti, sucede que hay cuestiones que no encuentran tan “aceitadas”: ejemplo, una víctima viene de Catriel a Cipolletti en un colectivo que sale a las cinco de la mañana y vuelve a las cuatro de la tarde, no le otorgaron ninguna vianda o snack, que está regulado pero en esta circunscripción es complejo de tramitar.