

Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Sociología
Seminario de Grado II

**LA EXPERIENCIA DE SER VÍCTIMA DE UN
DELITO VIOLENTO, EN EL SISTEMA PENAL,
ANTES Y DESPUÉS DE LA REFORMA PROCESAL
PENAL.**

Alumnas: Ilabaca, Claudia
Zamorano, Carolina
Profesora: Alejandra Ramm
Fecha de Entrega: 12/12/2005

I. RESUMEN

El objetivo de la investigación, es conocer el impacto que ha tenido la Reforma Procesal Penal, en la experiencia de las víctimas de delitos violentos.

Si bien la RPP, incluye una serie de cambios tanto para víctimas como imputados, resultaría necesario saber si ha cambiado o no, la experiencia de las víctimas en el sistema penal.

La conformación de dicha experiencia, se constituye de una serie de elementos que influyen, en como las víctimas de ambos sistemas reproducen su paso por el sistema penal. La importancia que adquiere el paso de las víctimas por un proceso penal, se debe a que este, generalmente produce una segunda victimización de las personas. Lo que impacta negativamente en la experiencia de las víctimas, y más aún en un sistema como lo era el inquisitivo, el cual no tenía contemplado, consideraciones para con las víctimas. A diferencia, de la RPP, que ha considerado a la víctima, lo cual ha impactado en un cambio, de algunos elementos de la experiencia de estas.

En conclusión, la investigación identifica cuales son los elementos que presentan los cambios más significativos en la experiencia de las víctimas y los cambios y continuidades existentes entre ambos sistemas penales.

Palabras claves: Reforma Procesal Penal, delitos violentos, víctimas, victimización secundaria, sistema penal.

II. INTRODUCCIÓN

La creación e implementación de la Reforma Procesal Penal, introdujo una serie de cambios, que dieron pie a una transformación del sistema penal, pasando de un sistema de tipo inquisitivo, que desde 1907 había regido en nuestra nación, a uno de tipo acusatorio, implementado gradualmente desde el año 2000.

En nuestro país la problemática existente, con respecto a la víctima y el proceso penal inquisitivo, se relacionaba con la marginación de la víctima, debido a que esta no era reconocida como una figura relevante en el procedimiento penal, siendo muchas veces subordinada a un papel de mero testigo.

Los problemas más visibles que presentaba el antiguo sistema de justicia penal inquisitivo, se relacionaban con múltiples factores, tales como, la excesiva burocracia, lentitud, falta de imparcialidad y de transparencia. Los cuales, sin duda influían en que el sistema judicial tuviera una escasa legitimación por parte de la ciudadanía.

Los cambios introducidos por la RPP, se relacionan principalmente con la separación de la labor de investigación y de juicio, audiencias públicas, mayor rapidez, cercanía de las víctimas e imputados con los jueces; y mayor preocupación por parte del sistema para con el cumplimiento de los derechos tanto de las víctimas como de los imputados.

En cuanto a la víctima, la RPP, le otorga protagonismo en la solución del conflicto que la afecta, y le concede carácter de interviniente, sin necesidad de constituirse en querellante y, a fin de cautelar sus derechos en el proceso, establece una serie de obligaciones y deberes en su favor (El Mercurio, 2002). Estos son: que la atiendan, recibir un trato digno, denunciar el delito, ser informada, solicitar protección, obtener reparación, ser escuchada, interponer querrela, participar en el proceso, reclamar. Sin embargo el reconocimiento formal de estos derechos no asegura ni la concretización de estos en la práctica, ni una transformación en la experiencia de ser víctima.

En base a esto el presente artículo aborda la experiencia de las víctimas en el sistema penal. Su principal objetivo es conocer la experiencia de víctimas de delitos violentos, con el sistema penal, pre y post Reforma Procesal Penal (RPP). Con la idea de responder a la pregunta si ésta ¿Ha provocado un cambio en la experiencia de ser víctima? En la búsqueda de esta respuesta, se utilizó metodología cualitativa, ya que está nos brinda las herramientas necesarias para investigar lo propuesto, a través de la mirada de las propias víctimas, y así reconstruir la experiencia de las personas, por medio de la reflexión que estas tengan sobre los factores que inciden en la conformación de su experiencia con el sistema de justicia penal. Por otro lado, este enfoque nos brinda mayores posibilidades de análisis frente al tema estudiado, debido a que en Chile, no existen estudios anteriores que nos permitan establecer previamente los factores que inciden en la conformación de la experiencia de las víctimas en el sistema penal nuestro.

Para la recolección de datos utilizó la entrevista en profundidad semi-estructurada con preguntas abiertas, debido al carácter exploratorio del estudio, y el deseo de ahondar en las opiniones y percepciones de los entrevistados con el sistema penal

Las entrevistas se realizaron a 12 víctimas usuarias del sistema antiguo, y a 12 del nuevo. La selección de la muestra, se realizó de manera intencionada, según los siguientes criterios: que hayan sido víctimas de delitos violentos, debido a que las víctimas de este tipo de delitos, presentan mayores daños, ya sea, físicos y/o psicológicos, por lo cual resultaría más interesante ver como el sistema penal, ofrece las condiciones para atenuar la experiencia de ser víctima. Víctimas pre reforma, pertenecientes a la región Metropolitana, debido a que la reforma se ha implementado de forma gradual, siendo ésta, la última en incorporarse, por lo tanto, la mayor parte de los procesos penales funcionan bajo la lógica del sistema penal inquisitivo. Víctimas post reforma, pertenecientes a la IV región, ya que, esta fue una de las primeras regiones, en donde la RPP entró en vigencia (2000) por tanto estaría consolidada y en pleno funcionamiento. Pertenecientes a GSE medio bajo y bajo, ya que la mayoría de las personas pertenecientes a este GSE señala haber sido afectado por problemas legales. De esto un 47%, reconoce que fue de carácter penal (Correa, Barros,

1993). Por otro lado, junto con las “precarias herramientas que poseen estos para satisfacer sus aspiraciones dentro del sistema formal de justicia, su mayor vulnerabilidad se expresa cuando se enfrentan como víctimas a una acción delictiva” (Vanderschueren,; Oviedo; 1995). En el caso de las víctimas usuarias del nuevo procedimiento penal (RPP), deben encontrarse con la resolución dictada. En cuanto a las víctimas usuarias del antiguo sistema (pre RPP), deben llevar un tiempo superior a 2 años de proceso, esto con el fin de asegurar que las víctimas, hayan participado de gran parte de las instancias definidas por el proceso penal

Con el fin de obtener una mirada más global, se entrevistó a 15 actores del sistema penal¹

Las pautas de entrevistas consideraron 5 dimensiones que recogen la percepción de las víctimas y de los actores, acerca de **(a)** como responden ambos sistemas a las necesidades de las víctimas generadas por el impacto emocional producido por el delito, **(b)** la percepción de como es el paso de la víctima por el circuito penal, **(c)** la relación de la víctima con los diferentes actores, **(d)** las instancias de participación de las víctimas; y **(e)** la opinión acerca de la atención, apoyo y protección recibida.

Esta investigación se enmarca dentro la rama de la victimología, la cual tiene como “objetivo de estudio la víctima tanto individual como colectivamente, la etiología del fenómeno victimal y su comprensión” (Marchiori, 2004). En el sentido de que la investigación, podría desprender los factores que potenciarían una victimización secundaria, sufrida por las víctimas en el circuito del proceso penal.

También, si consideramos que muchos de los cambios implementados por la RPP, tienen como uno de sus fines lograr una mejor atención a los usuarios del sistema penal, creemos que es suma relevancia, contribuir con un material que recoge la experiencias de las víctimas, tanto en el nuevo como en el antiguo sistema penal, para develar desde la experiencia de éstas, los cambios y continuidades, entre ambos sistemas.

¹ Carabineros, Investigaciones, abogados, Psicólogos, asistentes sociales, funcionarios CAVI, etc.

Simultáneamente aportar en la elaboración de cualquier evaluación futura de la reforma, que considere aspectos más sistémicos, y miradas que hasta el momento han sido marginadas, como la de las víctimas.

III. CONSIDERACIONES CONCEPTUALES

La figura de la víctima, ha estado presente a lo largo de la existencia de la humana, sin embargo, resultan diferentes las formas en relación a la compensación o retribución que ésta ha obtenido por el daño causado. En este sentido, se observa una larga evolución de la compensación de las víctimas, desde formas sumamente primitivas hacia métodos más racionales. (Ramírez, 1983; Cury, 1992).

En un primer momento, la venganza privada, era la que utilizaban las víctimas, para poder reparar el daño causado. Generalmente esta venganza, consistía no solamente en daños físicos al ofensor, sino que también, se exigían bienes materiales. (Murano, 1997-2000)

Después de esto, vino la venganza de la familia de la víctima, una venganza de sangre, que repercutía no sólo en daños al ofensor, sino que también la familia de este. (Ramírez, Rodrigo, 1983).

Las formas de venganza descritas anteriormente, generalmente incurrieron en excesos, es por esto, que surge una ley que pretendía poner límites a las formas de venganzas utilizadas. Esta ley conocida por la máxima del “ojo por ojo, diente por diente”, o como ley del talión, basada principalmente, en un carácter retributivo. Esta tenía como argumento para su aplicación, la paridad entre venganza aplicada y la medida del daño causado, es decir una compensación de carácter vengativo proporcional con lo ocasionado por el agresor. (Ramírez, 1983).

Un cambio fundamental, en la compensación de las víctimas, fue el paso a manos del Estado, en el monopolio de la sanción o pena otorgada al infractor. Es así como el derecho penal, obedece a formas más modernas de aplicación de la justicia, por medio de la inclusión de los derechos fundamentales del ser humano, como principio rector.

Junto con esto el derecho penal, adquiere un carácter más instrumental y/o pedagógico-social, por medio del ejemplo en su aplicación. El fin de este, resulta ser tanto, la “prevención especial”, como también la “prevención general, que tiene como fin preservar

la seguridad pública y paz. El Estado asume la persecución del delincuente, y obra en relación al bienestar de la sociedad. (Ramírez, 1983; Politoff, 1997).

A partir del carácter con que es aplicado el Derecho Penal, la víctima ha tenido una postergación durante su paso por el sistema penal. Debido a que la preocupación del derecho penal se centra generalmente, en la búsqueda de justicia en pro del bienestar social, y no resulta de su intención, la reparación o enmienda, para con la víctima.

La posición que tiene la víctima, en el proceso penal es de suma marginación. Generalmente asumiendo, un papel como medio de prueba sobre el hecho o las consecuencias que este tuvo. (Marchiori, 2004).

La visibilización de ésta postergación, se produjo por medio del surgimiento de la victimología², que pudo visibilizar los inconvenientes sufridos por las víctimas en su paso por el sistema penal. Estas, junto con ser ofendidas por el delito, sufren nuevos daños en el proceso penal, lo que es denominado como “victimización secundaria”. (Marchiori, Hilda; 2004). La cual incluye una serie de problemas como: costos económicos, de tiempo, estigmatización social, extrañeza con entorno del sistema penal, malos tratos recibidos por parte de los actores del sistema, falta de información y atención. (Marchiori; 1990; Jiménez y Clemente; 1986).

A partir del surgimiento de la victimología, se produce a nivel internacional un mayor interés por la situación de la víctima en los sistemas penales. Es así como el 29 de noviembre de 1985, en Milán (Italia), se realizó la Asamblea General de las Naciones Unidas, donde se acuerda la resolución 40/34 referida al tratamiento de las víctimas de delitos y abusos de poder.

A partir de ésta, surge a nivel mundial un ambiente que crea condiciones para que las diferentes naciones, hagan efectivo el cumplimiento de los derechos victimales, acordados por la asamblea. Es por esto que debería resultar prioridad de los Estados, procurar mecanismos e instancias en que los ciudadanos puedan hacer valer sus derechos y recibir

²Ciencia derivada de la criminología a mediados del siglo veinte, la cual tiene por objeto el estudio de la víctima, tanto individual como colectivamente, la etiología del fenómeno victimal y su comprensión

un trato digno por parte de la totalidad de las instituciones, incluido el sistema penal, las personas y organismos presentes en la nación.

En Chile, el paso de un sistema inquisitivo, que había existido desde 1906, a uno acusatorio instaurado en el 2000, con la Reforma Procesal Penal (RPP), refleja los esfuerzos por generar un sistema penal, que cumpla con los derechos fundamentales de todo ser humano.

Las falencias que presentaba el modelo inquisitivo, se caracterizaban por ser un sistema escrito, secreto, de doble instancia, en donde la instrucción, es el núcleo principal del juicio, con un alto nivel de delegación de funciones jurisdiccionales en personal subalterno, en el que la defensa adquiere un papel secundario, y en el que el mismo juez asume la instrucción, la acusación y el fallo. En este esquema, la confesión suele ser la principal prueba inculpatoria. Este tipo de procedimiento penal arcaico, se traducían con mucha frecuencia en trasgresión de los derechos y garantías tanto del procesado como las víctimas. (Duce y Riego, 2002).

Lo evidente que resultaban ser estas falencias, da origen a una reforma del sistema penal, la cual comenzó a implementarse desde el año 2000. La RPP, de carácter acusatorio, busca asegurar las garantías individuales, junto con responder prontamente a los conflictos penales. A partir de la RPP, se intenta establecer el que toda víctima pueda tener un “debido proceso”³ (Ministerio Público; 2003). Para esto el sistema penal apunta al cumplimiento de una serie de derechos y garantías implementados (Código Procesal Penal; 2000): Ser recibida y atendida por los jueces, los Fiscales del Ministerio Público y la policía (art. 6 y 109). Recibir trato digno acorde a su condición (art. 6 inc.3). Denunciar el delito a Carabineros, Policía de Investigaciones, en la Fiscalía del Ministerio Público o en los Tribunales (art. 173). Ser informada del estado del proceso, de sus derechos y de las actividades que deba realizar para ejercerlos (art. 78 letra a y 137). Solicitar protección a los fiscales del Ministerio Público frente a presiones, atentados o amenazas a ella o a su familia. Los Jueces garantizarán la vigencia de sus derechos durante el procedimiento (art. 6 inc.1 y 109 letra a). Obtener reparación, restitución de las cosas que le hubieren sido

³ “El derecho de todas las personas, sin distinción, a la igualdad ante la justicia frente a todo órgano que ejerza jurisdicción”.

hurtadas, robadas o estafadas (art. 59). A que los fiscales del Ministerio Público promuevan medidas para facilitar o asegurar la reparación del daño sufrido (art. 6 inc. 2) y a demandar la indemnización de los perjuicios sufridos (art. 59 y 109 letrac). Interponer querrela a través de un abogado (art. 109 letra b y 111). Participar en el proceso, obteniendo de la policía, de los fiscales y de los organismo auxiliares, apoyo y facilidades para realizar los trámite en que deban intervenir (art. 6 inc. 3 y 78) y a asistir a las audiencias judiciales en que se trate su caso. Reclamar ante las autoridades del Ministerio Público o el Juez que corresponda, frente a las resoluciones que signifiquen el término de su caso (art. 167 inc. 3 y 170 inc.3).

Desde este punto de vista, resulta hoy día legítimo, y a partir de la RRP, recientemente implementada, preguntarse cómo resultan satisfechas las necesidades de las víctimas, en su paso por un procedimiento penal.

Es importante destacar también, la existencia de centros de apoyo y asistencia para las víctimas, con anterioridad a la RPP. Estos generalmente dependen del Ministerio de Justicia, y tienen como objetivo principal, el atenuar los daños sufridos por las víctimas.

La incorporación de las personas, a los centros se puede producir por diversas vías, generalmente éstas son derivadas desde la fiscalía u otras instituciones del sistema penal.

La atención de estos, se basa en un abordaje interdisciplinario, hacia la persona que ha sufrido un delito violento y/o sus familiares, con el fin de reparar el daño causado tanto por el delito como por el sistema penal. (Folleto Informativo, CAVI; Santiago). El trabajo, incluye el ámbito legal, psicológico y social. Junto con esto, los centros de asistencia a víctimas, buscan promover canales con otras instituciones o actores del sistema judicial, con el fin de lograr una concientización, sobre la importancia que estos tienen en la reparación del daño sufrido por la víctima.

Las recientes transformaciones que se han producido en torno a la figura de la víctima, son elementos que coinciden con la mejora de los problemas que enfrentan las víctimas en el

sistema penal. Sin embargo, a raíz de lo prematuro de estos cambios, resulta difícil saber si están impactando en una transformación de la experiencia de la víctima en su paso por la justicia penal.

IV. DISCUSIÓN

Primero que nada, hay que entender que la experiencia de ser víctima, es una experiencia negativa, en todo sentido. Por lo tanto, el sistema penal, no borrará el daño causado, la diferencia está en como éste se relaciona con la víctima, en el intento de no seguir aumentando el dolor y humillación causado por el delito.

Es por esto que resulta de suma importancia, conocer los factores que influyen en la experiencia de ser víctima y como opera el sistema penal frente a éstos. Junto con esto, es necesario conocer la experiencia de las víctimas de ambos sistemas, y ver si la implementación de la RPP, produjo algún cambio en dicha experiencia.

Bajo estos objetivos, en este artículo abordaremos si ¿Existen presencia de cambios y continuidades en la experiencia de ser víctima, a partir de la implementación de la RPP?.

1) CONTINUIDADES

Las continuidades presentes, se relacionan principalmente con el hecho de ser víctima, y los sentimientos que esto implica. Los cuales son independientes y transversales al sistema penal existente. Estos se refieren al impacto del delito, los conflictos de asumirse socialmente como víctima, y las motivaciones y expectativas de éstas con el sistema penal.

1.1) Impacto Del Hecho:

Toda persona que ha sido víctima de un delito, sufre daños ocasionados por este. Mayor aún, resulta ser el impacto provocado por los delitos violentos. Uno de las reacciones más comunes después de ocurrido el hecho, es la incredulidad por parte de las víctimas, frente a lo que ha acontecido. Esta falta de asimilación, se traduce en un sentimiento de irrealidad acompañado a mecanismos de evasión y descontrol por parte de las personas.

“Sabe Ud. que yo... estaba en las nubes, más la que hablaba era mi hija, yo no podía [...] Como le digo siempre evitamos hablar de estas cosas, incluso ahora me decían, a que va ir mamá, no vaya, porque en ese momento uno sufre demasiado” (Madre de hijo asesinado, Víctima RPP)

“Yo reaccioné mal con la niña, la remecí, porque pensaba que mis hijas no son callejeras... no son callejeras” (Madre de niña violentada sexualmente, Víctima RPP)

Posteriormente al shock producido por el hecho, las personas que han sido víctimas, especialmente de delitos en donde se ve vulnerada su privacidad, expresan que el temor o el miedo es un sentimiento que cargan durante largo tiempo transcurrido el hecho. Esto principalmente se debería a las secuelas producto de la indefensión o vulnerabilidad experimentada.

“Aún tengo miedo de que un hombre se acerque, de maquillarme, arreglarme, me ha costado un mundo volver a ser mujer, le tengo rechazo a los hombres, aún vivo con miedo [...] ser víctima es triste, doloroso, y frustrante” (Mujer violentada sexualmente, Víctima pre RPP)

“Después de que entraron a mi casa yo estuve un año sin dormir, por el temor a que pasara lo mismo” (Mujer víctima de robo con violencia, RPP)

Junto con esto, el sentimiento generalizado de las personas acerca del impacto producido por el hecho delictual, es de un quiebre experimentado en sus vidas. La mayoría de estas sienten que no van a poder superar el dolor vivido.

“Es difícil que tu lo asumas [...] toda la vida nos cambió cien porciento” (Mujer víctima de robo con violencia, RPP)

“A mí en ese momento me sacaron la mitad de mi corazón, yo sufro por mi hijo tal como si hubiera sido ayer” (Madre de hijo asesinado, Víctima RPP)

1.2) Víctimas: El Conflicto de Asumirse como Tal.

Independientemente del sistema penal implementado. Uno de los primeros problemas con que se enfrentan las personas que han sufrido un delito, en especial las víctimas de delitos sexuales, es el reconocerse como víctima, debido a una gama de consecuencias que esto les trae. Lo cual se relaciona principalmente con las siguientes aprensiones:

- La vergüenza de dar conocimiento de una vivencia personal: esto se relaciona con el pudor que sufren al tener que dar detalles, de un acto en donde fueron violentadas y humilladas.

"Yo fui a denunciar media hora después de lo ocurrido, ni eso al tiro, pero a mi me daba vergüenza y me daba miedo, pero mi suegra me dijo ¡vamos vamos! así que me puse unas sandalias y nos fuimos"(Mujer, víctima de violación, RPP)

"Lo negativo es lo primero, el hecho de llegar a contar lo que te pasa, y exponerte a que muchas personas más lo sepan, como que igual te causa como, a ver como te explico, como, cierto rechazo, como pucha, no hasta ahí no más, como agotamiento, como decís no más, ya no quiero seguir contándolo, yo quiero parar aquí, que esto no siga" (Mujer víctima de violación, pre RPP)

- El temor a ser humilladas por el sistema: es decir, el temor a que los actores del sistema penal, no les crean lo sucedido. O bien, que sean responsabilizadas por el hecho. Esto es especialmente sensible, en los casos de violación; o cuando los niños son abusados sexualmente por un familiar, en donde, ya sea, los padres o las personas abusadas sexualmente muchas veces son responsabilizados por el hecho.

"El sistema no les cree a las personas, siempre buscan segundas intenciones, y después que las hacen pasar por tanta bajeza y humillación... para nada, porque todo esa pérdida de tiempo y maltrato no sirvió de nada" (Víctima de abuso sexual, RPP)

"Me ha tocado ver defensores que se ríen en la cara de las víctimas, algunas magistradas ven como estas están vestidas... Y dicen ¡ufff! Pero si ella es la prostituta, ella se estaba ofreciendo" (Abogado)

"Me dijeron, hay hubieses venido cuando, después de... (Del abuso) inmediatamente, yo le dije pucha y justo, había estado esquivando ir (a denunciar), y no había nada nada (de pruebas físicas), y pucha, yo le dije quiere que vuelva a mi casa, que pase algo y venga para acá" (menor víctima de abuso sexual, Pre RPP)

- El temor a ser humilladas por la sociedad: Esto se relaciona con la estigmatización que pueden sufrir las personas por el círculo que las rodea. Sobre todo en los casos de violencia de género, como los delitos sexuales, o la violencia intrafamiliar.

"Me han pasado muchas cosas he llorado mucho, me han humillado en la calle, porque la gente es cruel con uno, te dice tú te lo buscaste, porque lo hiciste, a ti te gustó y la gente no sabe como uno se siente en el problema...Por fuera tenés una linda cara, una bonita sonrisa, pero por dentro como te sentí, como una basura" (Mujer víctima violación, pre RPP)

"Lo primero que hay que hacer es enfrentarte a la realidad, a lo que te pasó, a la sociedad, porque la sociedad te culpa" (Mujer víctima violación, pre RPP)

1.3) Las Motivaciones y Expectativas hacia el Sistema Penal:

El sufrir un delito violento, es un hecho que tiene fuertes consecuencias psicológicas y sociales, que repercuten, entre otras cosas, en el estado anímico de las personas. Pues el fuerte estrés emocional que sufren, es un factor que incide en las acciones posteriores que podrían emprender después del hecho. Generalmente después de haber superado en parte aquel shock producido por el delito, las personas piensan en la justicia como el camino a seguir para buscar compensación frente al hecho, esta se basa en la idea de lograr un castigo para aquel que cometió el delito. Junto con esto, otro factor que incide en que las personas emprendan acciones judiciales contra el agresor, es el temor causado por el delito, el miedo a posibles represalias o amedrentamientos por parte del agresor. Y en menor medida surgen motivaciones pro prevención para la comunidad, son pocos los entrevistados que fueron motivados para que el agresor no siguiera haciendo daño a otros.

La investigación pudo evidenciar, que con o sin RPP, las personas tienen las mismas motivaciones al emprender un proceso penal, no resultaría muy novedoso esto debido a que el daño sufrido por una persona que ha sido víctima de un delito violento, no va a ser diferente en un sistema penal u otro.

Es importante destacar, el carácter fuertemente vengativo en cuanto a la pena que se pretende lograr de la justicia penal, por parte de las víctimas: “que pague en la cárcel”, “que lo metan preso”, “yo quiero un castigo”, son respuestas recurrentes, independiente del sistema penal.

“Si a mí, por último no me interesa el dinero ni nada, pero sí me interesa que él sea castigado que no ande libre, porque si él tiene a mi hijo bajo tierra, por qué va a andar gozando de la vida haciendo más daño, yo pido mas justicia para mí, no 5 años es muy poco” (Madre de hijo asesinado, víctima pre RPP)

“Éstas personas (las víctimas) ven la justicia como que la persona se seque en la cárcel” (sicóloga CAVI).

En cuanto a las expectativas que las personas tienen con el sistema, éstas se relacionan fuertemente con la motivación de su denuncia. Las personas creen que la justicia, las va a compensar frente al daño sufrido, que el sistema con ellas va a ser rápido y les dará

resultados inmediatos. Sin embargo, estas expectativas chocan con la realidad, los procesos judiciales son largos. Así también, muchas de las personas que han sido víctimas, no comprenden el actuar ni la respuesta otorgada por el sistema. Las lógicas con que se mueve el ámbito de lo penal, resultan ser muy ajenas a las expectativas que tienen las personas al momento de denunciar.

“Uno siempre tiene las mejores expectativas, que esto es fantástico maravilloso, y te dai cuenta que esto es súper engorroso, cachai” (Mujer víctima violación, pre RPP)

“Con la pena que le dieron no, aunque nosotros no queríamos ensañarnos con él [...] pienso que fue muy poco [...] porque he visto que por un robo de unas simples cosas dan más de cinco años, entonces ¿ cómo?, una muerte es una vida, no hay comparación” (Madre de hijo asesinado, víctima RPP)

“Las personas buscan en el sistema la reparación, la búsqueda de justicia, no del punto de vista legal, ya que esta no tiene nada que ver con la justicia simbólica o representación social que estas personas tienen de la justicia, las leyes, el derecho está sumamente lejano de la idea de justicia[...]Las personas, no entienden la ciencia de lo judicial, ellas están más con el sentir, la compensación, con respecto al dolor, con que ellos sean vistos como alguien que está sufriendo, y que ese evento les cambió la vida, y que existe un culpable, que los demás los signifiquen como víctimas y que reconozcan un victimario” (sicóloga CAVI) .

Como vimos las expectativas y motivaciones que tienen las víctimas, de ambos sistemas, son similares, todas buscan una compensación por el daño sufrido mediante la pena que se le dé al agresor.

El desconocimiento o falta de familiaridad de las personas, con las lógicas del sistema penal, es uno de los factores que incide muchas veces en las desilusiones que habitualmente tienen con la justicia. Ahora bien, la RPP contempla un serie de cambios que buscan evitar una segunda victimización de las víctimas, pero no contempla cambios en las sanciones o penas otorgadas a los imputados, por tanto, esto produce un desfase entre la expectativa de la víctima y el castigo otorgado por el sistema judicial.

“Hay que distinguir, lo que es el hacer justicia, del proceso. Porque el enfrentarse a un proceso judicial, no significa necesariamente que tu vas a hacer justicia y claro si a mi hijo le pasa algo, cualquier papá va a querer ver muerto al agresor, o que esté preso de por vida, independiente del delito, nunca van a reparar el daño, no va a ser ojo por ojo diente por diente, al momento de llegar a un juicio o a un fallo, depende de cuantos elementos consta esta familia para entender y aceptar esas situación” (Fiscal, IV Región)

1.4) Obstáculos en la Información:

Otra continuidad que se aprecia y que esta fuertemente relacionada con uno de los factores más importantes manifestados por las víctimas para la conformación de una buena experiencia con el sistema penal: la información.

Para poder hablar de la información manejada por las víctimas, es importante recalcar que éstas antes de ocurrido el hecho tienen nulo conocimiento sobre el procedimiento penal. Por lo tanto al participar en el proceso se encuentran en una posición sumamente desventajosa, en donde la desorientación y la ignorancia son los principales obstáculos para poder desempeñar un rol activo dentro del sistema penal.

Las víctimas en su mayoría, manifiestan disconformidad por la información entregada. En relación a esto, existen dos tipos de situaciones. La primera se relaciona con la ausencia, o en su defecto la escasa información brindada. Y la otra, con los problemas que se presentan en el traspaso de información.

▪ La ausencia o escasez de información:

Uno de los problemas más recurrentes, radica en la ausencia de información por parte del sistema penal, ya sea, sobre las etapas que involucra un proceso, el rol de los diferentes actores, el rol que ellas deben cumplir, para qué sirve cada etapa, la resolución, etc.

Si bien esta problemática se da en ambos sistemas, se acentúa aún más en el sistema penal pre RPP, ya que en éste no está incorporada la figura de la víctima, por lo tanto no existe ni la obligación, ni la intención de proporcionarle información a ésta.

“No... no tenía idea... porque nunca jamás he estado metida en el judicial...Yo pienso que deberíamos tener harto conocimiento de esto, para uno en un caso así saber dónde dirigirse y todo po’... porque uno muchas veces anda toda perdida no sabe qué hacer” (víctima pre RPP)

“La información es poca, es como una mierda, errónea, te dicen Ud. debería haber echo esto primero, te lo dicen después, andai como pelota de ping pong, ¿voy a los pacos o la posta? Aquí en Chile falta información, uno no sabe lo que tiene que hacer” (víctima pre RPP)

“No dan mucha información, uno le pregunta allá (juzgado), siempre hay personas en el mesón , le preguntaba ehh oiga sabe que necesito , ahí tiene me decían (carpeta) entonces le decía, no ahí está el libro, vea el folio me decía y yo ¿que es el folio?, entonces yo le preguntaba a cualquier persona que entraba y salía: oiga ¿UD sabe que es el folio? quiero ver cual es el folio , ellos me ayudaban, pero las personas que estaban atendiendo ahí, nada super apagados”(Víctima pre rpp)

En el caso de la RPP, si bien se ha incorporado como derecho que la víctima sea informada, para que se produzca esto, es necesario, la demanda por parte de ellas. Vemos que este aspecto, resulta contradictorio, en el sentido que las personas no tienen conocimiento sobre sus derechos, por tanto, se hace muy dificultoso que puedan exigir el cumplimiento de estos.

“Yo antes de esto, no sabía nada (del sistema). Nunca llegué a comprender el sistema. No conozco nada.... Siempre fue poca la información, porque nosotros nos enterábamos por los papeles que leíamos no más, nunca los informaron, realmente lo que teníamos que hacer”
(Víctima de cuasi delito de homicidio, RPP)

Por lo tanto esto podría significar un deficiente aprovechamiento de los espacios y elementos implementados por la RPP, para la mejora del acceso de información para las víctimas. O bien que dada la situación vivenciada por la víctima, siempre la información va a ser percibida como poca, aunque se le informe correctamente.

La segunda situación existente, se relaciona con las problemáticas que impiden a las personas internalizar la información brindada, y presenta dos causas:

- A causa del estrés postraumático: como vimos anteriormente, el hecho de sufrir un delito, provoca en las víctimas reacciones de confusión producto del estrés postraumático. Esto obstaculiza el entendimiento por parte de éstas, especialmente recién ocurrido o enterado el hecho⁴. Por lo que, cualquier información brindada en este momento es escasa o nulamente asimilada por ellas.

“La gente como está en crisis no asimila, desestructurada emocionalmente, retienen poco, uno explica pero a veces no entienden, un interlocutor cercano es fundamental” (Asistente Social, CAVI)

“En el primer momento te explican un montón de cosas, que para ti no tienen ningún sentido” (víctima RPP, homicidio del hijo).

“Carabineros fue a mi casa a darme la noticia, y ahí me trastorné, no escuché nada de lo que me dijeron, estaba en otro mundo, intentaron hablar con mi yerna, pero ella era como estatua” (víctima RPP, homicidio del hijo).

⁴ En el caso de muerte, se considera víctima a los familiares del fallecido.

- A causa de la poca familiaridad con los códigos y lenguajes utilizados en el sistema judicial:

Esto se explica a partir de la ausencia de un contacto o participación previa con el sistema penal, en donde para entender el lenguaje utilizado se requiere cierto nivel de instrucción. Si se considera que las personas cuentan con un bajo nivel educacional, lo cual limita enormemente la comprensión de las lógicas con que se topan en un proceso penal. Sin embargo, este es un problema bidireccional, ya que el problema, no es sólo que las personas tengan dificultad para comprender, sino que, para los actores del sistema resulta complejo expresarse de manera común, con el fin de que las víctimas puedan entender la información brindada.

*“Los abogados en general tienen una manera de explicarse un poquito enredada, entonces a la gente le cuesta mucho poder entenderlos, porque ellos están dentro de su marco, además son personas, que tienen una formación estructurada, entonces no se dan cuenta que de que los individuos no les están entendiendo nada... para las personas el abogado es como una persona a otro nivel... con sólo mirarles las caras uno se da cuenta... Hay que entender que las personas no tienen un nivel socioeconómico muy alto, y un nivel educacional bajo, entonces es difícil que entiendan todo este procedimiento, de las medidas cautelares, la formalización, etc. Les cuesta, manejan poca información, se confunden por esto mismo, y no lo entienden”
(Asistente Social, CAVI)*

2) CAMBIOS:

Por otra parte, se puede decir que la implementación de la RPP, generó cambios en la experiencia de las víctimas, y éstos se relacionan, principalmente con los efectos positivos que se han originado, a raíz de las modificaciones implementadas en el sistema penal, en post de la inclusión de la figura de la víctima. Así, es posible notar una mayor conformidad con la atención, asistencia, el trato y la participación de la víctima en el proceso penal.

2.1) Trato Recibido y Participación:

Estos aspectos resultan vitales a la hora de evitar o disminuir los efectos producidos por la victimización secundaria en las personas que han sido víctimas.

El contacto con el circuito penal muchas veces resulta ser aún más victimizante que el hecho mismo, es por esto que la forma en que se produzca la participación, junto con la

atención brindada por los actores del sistema son factores determinantes que inciden en la experiencia de las personas.

a) Atención y trato:

Es importante destacar, que en el sistema penal pre RPP, no existen fundamentaciones teóricas, ni herramientas legales dirigidas hacia una atención medianamente grata las víctimas, a diferencia del sistema penal con la RPP, que ha incorporado al menos en sus fundamentos el proporcionarles un mejor trato a la víctima.

"Primero que hay mayor valoración de los derechos de las víctimas, son más explícitos, lo otro que hay mayor información para la víctima, y eso en realidad transparente, hay una relación de transparencia en el proceso, antes las personas iban y era meterte en un callejón oscuro, hacían la denuncia y después de dos años inocente o culpable, y eso no era muy abierto" (Inspector de Brigada de delitos sexuales).

Los actores del sistema penal, manifiestan que en el nuevo sistema, existe la incorporación e intención por parte de ellos y sus instituciones de poder brindarle un trato más amable a la víctima. Aunque esto resulte sumamente difícil, debido a que ser víctima de un delito en sí es un hecho doloroso, que ni con el mejor sistema del mundo se podría transformar en una buena experiencia, el sistema penal trabaja con esa frustración.

Junto con esto, la calidad de atención que se le otorgue a la víctima, está sujeta a variables personales de cada actor, como vemos no sólo basta con que el sistema haya integrado mayores consideraciones a las víctimas, si estas no están siendo bien aplicadas en el actuar de los funcionarios.

"El trato es, bastante bueno, salvo excepciones de algún funcionario, en general es bastante bueno, como te decía, hay mayor empatía, mayor sensibilidad, hay mayor comprensión e integración de materias, que antes no les daban a los funcionarios de las leyes" (Asistente Social CAVI)

"En estricto rigor todos los fiscales tenemos la obligación de tratar bien a la víctima, pero hay gente que lo hace mejor que otros, hay unos que actúan mejor, otros simulan mejor, otros verdaderamente tienen la intención de que sea así. Y por eso obviamente se hacen las diferencias" (Fiscal)

" Yo no puedo tratar a una víctima como si fuera un imputado violento, con la víctima, tiene que ser una atención cordial, en términos adecuados , yo no tengo que sentir que es un problema para mí, y tú como víctima tienes derechos, el mismo código nos ha obligado a ser más profesional aún"(Carabinero, Comisaría La Serena).

A pesar de esto, se puede notar un cambio significativo en la atención y trato otorgado a la víctima, entre uno y otro sistema. Ahora si bien, en la primera etapa que las víctimas tienen contacto con el sistema, la denuncia o notificación del hecho, no exhibe mayores cambios, esto se debe a que son atendidas mayoritariamente por carabineros, y las víctimas se muestran altamente conformes con la atención y disposición de éstos.

Esto resulta de suma importancia, a la hora de evitar daños posteriores en las personas que han sido víctimas, ya que la forma en como se dé el primer contacto con el sistema, podría influir fuertemente en su posterior experiencia con el proceso.

“Nos atendieron muy bien en carabineros, nos dijeron dónde teníamos que ir, todo, todo, lo que teníamos que hacer, los papeles que teníamos que presentar” (víctima pre RPP)

“Nos trataron súper bien (Carabineros) nada que decir, fuimos al tiro nos dijeron ya vamo, nosotros la llevamos (servicio medico legal)” (víctima RPP)

“En carabineros me trataron súper bien, sí un siete carabineros, yo tenía otra perspectiva de carabineros. Me dieron teciito me hablaron....tiene que estar tranquila, me dieron hasta un cigarro, estaba en estado de schok no podía, me tomaron declaraciones y me dejaron tranquila” (víctima RPP)

A diferencia del primer encuentro que tienen con el sistema penal, el paso por tribunales presenta un cambio cualitativo en la experiencia de las personas en ambos sistemas. La inexistencia de consideraciones para con las víctimas en el sistema pre RPP, se concretiza notoriamente en la experiencia de las víctimas usuarias de este sistema. La mayoría recuerda negativamente su paso por tribunales, la ausencia de información, las excesivas horas de espera, el encontrarse con el agresor y sus familiares en la misma sala, el careo, son aspectos que han marcado negativamente su experiencia en tribunales.

“Eran poco delicadas con la gente que iba, porque llegaban te gritaban, ya “ahí viene la violada” una cosa así. Así se gritaba en el juzgado, aunque tú fuerai con tu abogado así te gritaban y no les importaba nada si te iba a molestar o no” (Mujer víctima de violación, pre RPP).

“No pescan mucho a la gente, no es, a “voy a ir a ver mi caso a ver que esta pasando”, no te muestran ninguna cosa, la actuaria tampoco te dice nada” (víctima de robo con violencia, pre RPP).

“El sistema en sí era súper malo, porque él cometió un delito y no sé por último que tengan cuidado con uno cachai, que uno es víctima y todo eso, pero ellos, no estaban ni ahí. Este pelota llegó y pasó por al lado mío, no estaban ni ahí, como mofándose de uno” (víctima de abuso sexual, pre RPP).

Aunque las víctimas usuarias del sistema penal con la RPP en funcionamiento, no tienen mucha experiencia y contacto con tribunales, es en el juicio oral donde experimentan el mayor contacto con tribunales. En esta etapa las personas sienten que hay una preocupación por parte del sistema, en hacer más grata su experiencia en los tribunales. Medidas como declarar en una sala aparte (en el caso de los menores de edad), sugerirle a las personas que abandonen la sala al momento que se muestran imágenes fuertes para los familiares de las víctimas, o simplemente darles aviso de cuando se está llamando a testificar, evidencian una mayor preocupación del sistema para con éstas.

"Hay una diferencia con el sistema antiguo, en el sistema antiguo la gente iba esperaba 3 a 4 hora y se iba para la casa nadie le preguntaba mucho como se sentía, ¿como se va a devolver a la casa? [...] las forma mas fácil posible para ellos poder concurrir (al juicio) porque en el sistema antiguo se dan un plantón de 4 horas al juzgado a declarar, pero se iban pa' la casa, en cambio nosotros ahora les decimos señora hay juicio, tiene que ir tribunal, tiene que enfrentarse al agresor tiene que esperar dos, tres horas allá "(Fiscal la serena)

"Me llevaron a una oficina y la asistente social me dijo que tenía que estar tranquila, me servía pa' relajarme, y después cuando me dijeron que tenía que ir a testificar y no quería ir me corría la lágrima. Después estaban los tres jueces acá, ellos tres no más y había una pantalla grande y me hicieron como 15 preguntas y después salí ¡ohh que alivio! que estuve todo el día metida ahí" (Menor de edad, víctima de abuso sexual, RPP)

Sin embargo, no hay que olvidar, que a pesar de todas las medidas, el tener que enfrentarse nuevamente con el agresor, es un hecho no menor, las emociones que ésta instancia les podría producir, requieren de una preparación previa, que las capacite psicológica y emocionalmente frente a la experiencia que tendrán que afrontar.

La preparación previa para el Juicio Oral, es un factor notorio a la hora de establecer cambios en relación con el sistema antiguo. Si bien el careo no tiene los mismos fines que persigue un juicio oral, si se podría comparar en la medida, en que existe un contacto directo con el agresor, eso sí, las condiciones en las cuales las víctimas enfrentan ambas instancias no son las mismas. La preocupación e información, hacia las personas que han sido víctimas en la RPP, difiere enormemente frente a aquellas personas, que se enfrentaron un careo en el antiguo sistema.

Por otro lado el sentido que le otorgan a estas instancias, también es diferente, en el careo las víctimas sienten que todo lo que ellas dicen es refutado, que las culparan de lo que sucedió, y se sienten sumamente desprotegidas. En cambio, el juicio oral, lo perciben como una instancia en la cual son escuchadas por muchos actores del sistema penal, que son visibilizadas como víctimas, y se lo plantean como un desafío el ser capaces de salir airoso de esa etapa.

"Mmm fue como enfrentar una situación, enfrentar a la persona igual con miedo, hartas cosas. No tenía idea, si ahí mismo me dijeron te vamos a hacer un careo con esta persona, y yo como pucha, quede así, y dije yo pucha, si está persona está sentada al lado mío, ¿quién sabe qué vaya a hacer?" (víctima pre RPP).

"El careo fue bien fuerte, me saco en cara cosas que me pasaron cuando chica, mintió mintió, era mi palabra contra la de él, no se sacaba nada"

"Mi participación (en el juicio oral) fue importante porque mi testimonio lo incluyeron en el juicio, aunque yo no estuve en el lugar de los hechos, pero yo también fui testigo, yo dije mi hijo era así o así [...] yo hablé de mis sentimientos independiente como haya sido mi hijo, los sentimientos míos de mi corazón o sea lo que yo sentía como madre, el vacío que dejó mi hijo en la casa" (Víctima, asesinato de su hijo, RPP)

"Los procedimientos judiciales pueden ser súper victimizantes, pero dependiendo como se maneja y se aborde, creemos que puede ser tremendamente reparadora, pero la capacitación o la intervención es fundamental. El juicio oral y la incorporación del testimonio de la víctima, es súper potente en términos de reconocimiento del dolor, muchas veces es como un desafío que se plantean, el de enfrentarse al imputado y no intimidarse" (Sicóloga CAVI).

b) Participación:

La participación en el proceso que pueda tener una persona que ha sido víctima, puede ser determinante en su recuperación y en la conformación de su experiencia como víctima.

Sentirse incluidas en el proceso, o ver que su testimonio es una pieza clave en la resolución del caso, es un factor que contribuye en la recuperación de éstas, frente al daño causado.

Si bien la inclusión por parte de las víctimas en el proceso, y la atención proporcionada por parte del sistema, son derechos que se procuran para las víctimas, esto muchas veces, está influenciado por la importancia que tenga ésta, como medio de prueba para el fiscal, por ende, para el desarrollo y resolución del proceso. Debido a esto, las personas que son víctimas de violación y robo con violencia (a diferencia de los familiares de víctimas de

homicidio) tienen una mayor participación y contacto con el fiscal. Las primeras se constituyen como protagonistas del hecho, por tanto son una prueba esencial para la investigación realizada por el Fiscal. En esto radica su utilidad como medio de prueba, por tanto el fiscal tiene una mayor preocupación por establecer mejores relaciones con ellas.

“Cualquier juicio va a necesitar una víctima, si el imputado quiere llegar a juicio oral, vamos a necesitar de la víctima, sin víctima no hay nada. En ese sentido es bastante importante, en la medida que la gente se sienta más cómoda con uno (fiscal), en el procedimiento sale más fácil trabajar” (Fiscal de La Serena).

“Nosotros trabajamos directamente con ellos, porque no hay que olvidar que es víctima, y así mismo un medio de prueba, que se transforma en testigo del juicio. Entonces indudablemente tenemos un contacto directo con ellas, y por lo tanto siempre hay una preparación previa de acuerdo al trato que uno tiene con la víctima, porque eh... es un testigo bastante especial, precisamente es el afectado” (Fiscal de La Serena).

“Debe existir una relación mucho más directa (con la víctima), porque si yo no tengo esa relación la persona no va a declarar en el juicio, (es necesario) por un tema de utilidad y por un tema de derecho de las víctimas” (Fiscal de La Serena).

2.2) Necesidades de la Víctima: Asistencia y Protección:

Otro aspecto muy importante, tanto para víctimas como para el sistema de justicia penal, es la asistencia y protección hacia la víctima.

Para las primeras, debido que incide en su experiencia con el sistema, principalmente, porque permite atenuar los temores que éstas tienen al momento de denunciar, y con los daños productos del hecho delictual.

De parte del sistema, en la medida que éste pueda responder favorablemente a las necesidades de las personas que han sufrido un delito, mayor será la contribución de la víctima con el proceso.

Unas de las inquietudes más relevantes para la víctima, es el contar con un espacio que evite el contacto innecesario con el imputado, así como también, la necesidad de contar con apoyo económico que le permita cubrir los gastos de traslado que un proceso judicial conlleva.

Es por esto que se identifican 2 grandes cambios, referentes a cubrir las necesidades de las víctimas:

a) Protección Física: Los componentes más importantes, para que las personas se sientan seguras durante un proceso penal, son las medidas cautelares y la infraestructura de los tribunales. En ese sentido, las medidas cautelares, no presentan grandes diferencias entre ambos sistemas, no así, el tema de la infraestructura.

La diferencia radica en que en el sistema antiguo, los tribunales no cuentan con espacios que garanticen la atención y espera en lugares diferentes, tanto para víctimas como victimarios. Por lo que las víctimas de el sistema pre RPP, se sienten sumamente incómodas e indefensas al encontrarse cara a cara, con el agresor y sus familiares, lo que aumenta su sensación de desprotección por parte de las personas en el sistema penal.

Por su parte para la víctimas de la RPP, esto no es un problema, no manifestaron el sentirse desprotegidas en los tribunales, esto se debería al acondicionamiento de estos para el resguardo y protección de las víctimas, como por ejemplo la creación de salas de espera diferenciadas.

b) Protección social: el resguardo de la identidad de la víctima es fundamental para algunas víctimas, con el fin de sentirse cómodas y seguras en los distintos pasos del sistema penal.

Las víctimas de la RPP, consideran que existen las medidas tendientes a proteger su identidad, por ejemplo, declarar bajo circuito cerrado (en el caso de los menores), y el no sentir una sobreexposición de su situación. A diferencia de las víctimas usuarias del sistema pre RPP, las cuales perciben una exhibición innecesaria de su condición de víctima.

“Al sentirse más víctimas y sentir el apoyo institucional, todo el sistema las pasa a tratar igual, ya no se llama a la violada tanto [...] ahora (RPP) hay ropa y salas para ellos, y nadie los ve, siempre va acompañado, mucho más acompañamiento, la infraestructura cambió, por lo tanto la percepción (de la víctima) también, en los juicios orales también las protegen y estas lo sienten así.”(Psicólogo, CAVI)

Por último, dos de los cambios más importantes entre ambos sistemas, y que tiene mucha relevancia en la conformación de la experiencia de las víctimas, es el tiempo de demora del proceso en general y las veces que se les toma declaración. En ese sentido el antiguo sistema penal, presenta serias debilidades, que son reconocidas tanto por las víctimas, como por lo actores del sistema penal. El tener que contar la experiencia vivida múltiples veces y la excesiva lentitud del proceso, inciden fuertemente en la victimización que sufren las víctimas.

“Yo diría que tuve que hablar como 5 o 6 veces contando lo mismo , y eso que no yo no quería seguir contando, 9 años contando” (Víctima Pre RPP)

“La debilidad es que es muy lento y que (El imputado) haya salido tan rápido” (Víctima Pre RPP)

“Cuando me llamaban a declarar, yo decía pero todo de nuevo, todo de nuevo, yo estaba chorea, yo le dije a la actuario, sabe que, a veces yo no tengo ni plata pa’ venir, y me decía que era última vez, y me volvían a llamar a declarar, siempre lo mismo, las mismas preguntas... Hasta que yo dije no vuelvo más... muy lenta esta cuestión, parece tortura... porque a mi no me creían”. (Víctima Pre Rpp)

"ahora hay mucha más conciencia de la víctima, no entrevistarla en más de una oportunidad o entrevistarla en la cantidad de veces que sea estrictamente necesario .. O en la eventualidad que sea un menor de edad, que no que sea traumático declarar, esto se hace por medio de un psicólogo cosa que antes por problemas de recursos no se producían"

Ahora si bien, durante el transcurso de este artículo se ha sustentado la existencia de un cambio en la experiencia de ser víctima, la diferencia entre ambos sistemas está fuertemente ligada al rol que la víctima asuma en el proceso penal. Y de este dependerá la utilización de los derechos, espacios y garantías que las víctimas poseen en el nuevo sistema penal. En ese sentido, es posible reconocer dos tipos de roles:

- Rol activo: se trata de aquellas personas que sienten que tienen el derecho a reclamar y exigir lo que estimen conveniente, ya sea información, un buen trato, reunión con distintos actores del sistema, etc. Estas personas se informan muy bien de lo que está sucediendo con el caso, ya sea a través de abogados, e incluso internet. Sienten que fueron un aporte para la resolución del caso, a través de su labor investigativa, las declaraciones, o por la presión ejercida por ellas.

“Yo me preocupé de informarme, porque si uno sabe del tema puedo hacer que me escuchen, porque si no me informo ¿cómo voy a rebatir lo que me dicen?” (Víctima RPP)

“Yo en primer lugar recomendaría pedir justicia, denunciarlo y estar constantemente yendo a ver qué está pasando, si Investigaciones no lo ha tomado tiene uno estar ahí, qué pasa, por qué no lo han tomado y si uno tiene datos, tomen ahí están, lo vieron aquí, lo vieron allá, pero estar constantemente ayudando... a la vez uno ayudando a la justicia y la justicia ayudándolo a uno” (Madre de hijo asesinado, Víctima pre RPP)

“Yo no tengo miedo, denuncio, si tengo que ir a hablar con alguna persona voy, golpeo puertas... El sistema está, pero el sistema no va a ir a tu casa a informarte, tú tienes que hacerlo” (Hija de madre asesinada, Víctima RPP)

- **Rol Pasivo:** Son aquellas personas, que sienten que no son tomadas en cuenta por el sistema, que no tienen mucho que hacer, y dejan que el sistema funcione por sí solo, cuentan con muy poca información y son reticentes a reclamar o exigir lo que sentían.

“Yo era como un volantín que iba pa’ allá pa’ acá, y la investigación y todas las cosas iban iban, vi tanta gente en esto, la investigación fue bien larga, cambiaron de fiscales [...] No me vas a creer que yo no pensaba nada, yo no pedí nada, llegaban las cosas, me decían las cosas, esto, esto otro y yo accedía a todo no más” (Mujer víctima de robo con violencia, RPP)

Las diferencias entre ambos tipos de víctimas se relacionan con un mayor nivel educacional de las primeras (generalmente educación escolar completa), lo que les da mayores herramientas, que le permite sentirse y enfrentarse con mayor igualdad ante a los administradores de justicia.

Por tanto, el cambio en la experiencia de ser víctima, a partir de la implementación de la RPP, se manifiesta especialmente en las víctimas que asumen un rol activo, pues la demanda por parte de éstas es fundamental para que el sistema funcione. En cuanto, a las víctimas del sistema pre RPP, el rol que asumen no marca significativamente las diferencia, pues, (como ya hemos dicho anteriormente) el sistema anterior, no tenía la obligación, ni la necesidad, de contar con la participación de las personas que sufrían el delito, para llevar un proceso de justicia penal, lo que profundiza la marginación y exclusión sentida.

“Yo no tengo miedo, denuncio, si tengo que ir a hablar con alguna persona voy, golpeo puertas... El sistema esta, pero el sistema no va a ir a tu casa a informarte, tú tienes que hacerlo” (Familiar Víctima de homicidio, RPP)

Así efectivamente la implementación de la RPP, contempla medidas tendientes a producir una mejora en la experiencia de las víctimas, no obstante una efectiva utilización de éstas, depende de la demanda que las víctimas tengan con el sistema.

V. CONCLUSIONES

“No somos papeles somos humanos. Ellos ven un papel no más, pero no ven que hay una familia detrás, no ven el daño, ni todas las consecuencias que el delito provoca en uno” (Víctima RPP)

A modo de conclusión, se identificarán cuales son los factores que resultaron ser más importantes en los cambios de la experiencia de las víctimas de delitos violentos en el sistema penal, pre y post RPP. Así como también, la forma en que los sistemas de justicia penal, tanto el nuevo como el antiguo, cumplen o no, las expectativas y necesidades que las víctimas esperan de su paso por la justicia penal.

Sin embargo, hay que tener claro que la situación en la cual se encuentra inserta la víctima, en donde el dolor, pena, miedo e impotencia, son emociones que por siempre marcaran la vida, de los que han sufrido un delito violento. Por tanto, ningún sistema penal, podrá borrar el daño causado. Pero sí, podría atenuarlo, mediante un paso grato por éste.

A partir de la RPP, es posible identificar cambios en la experiencia de las víctimas, y estos se relacionan principalmente con la información, participación, y el trato otorgado por los sistemas penales. Sin embargo, hay continuidades en ambos sistemas, que se basan en el desconocimiento e incomprensión de las víctimas sobre las lógicas con que se mueve el sistema penal.

Cambios: En relación estos, los aspectos que más inciden en un cambio en la experiencia de las víctimas es el trato, la asistencia y la participación de estas en el proceso.

Aunque las víctimas activas, son aquellas que presentan una mayor transformación de su experiencia a partir de la implementación de la RPP. Esto debido a que si las víctimas conocen y exigen sus derechos, tienen los espacios en donde encontrar respuesta y acogida por parte del sistema. A diferencia del sistema inquisitivo en el cual las víctimas activas se veían mayormente victimizadas, al exigir, reclamar, sin encontrar respuesta.

Junto con esto, el cambio del trato recibido por las víctimas se basa fundamentalmente, en el paso de éstas por tribunales. En ésta instancia, la RPP ha provocado una transformación en la experiencia de la víctima. A diferencia de las víctimas usuarias del sistema inquisitivo, que eran sumamente perjudicadas, por el trato recibido en tribunales. El encontrarse cara a cara con su agresor, la poca discreción mostrada por los funcionarios de tribunales, y la incomodidad de los espacios, incrementaban la victimización secundaria. En cambio, el sistema penal reformado, presenta avances significativos, principalmente relacionados con, las pocas instancias en que las víctimas acuden a tribunales, mejoría en el actuar de los funcionarios con las víctimas, y la creación de una infraestructura más amable, que permite a ésta sentirse más resguardada, frente al contacto que pueda suscitarse con el agresor o sus familiares.

La incidencia de los factores, antes mencionados, en la conformación de la experiencia de ser víctima en el sistema penal, se relaciona con que estos están estrechamente ligados con la expectativa de la víctima, y la forma en que el sistema penal logra evitar daños posteriores a los causados por el delito. Es decir, buscan en este, los espacios en que sus necesidades, de sentirse apoyada, escuchada, comprendida, puedan verse satisfechas por parte del sistema.

Bajo estos argumentos, se puede decir, que si bien, ser víctima es una experiencia negativa en si misma. La implementación de RPP, aunque no elimina la victimización secundaria sufrida por la víctima, sí logra atenuarla. A diferencia del sistema antiguo, en donde la invisibilidad de la víctima en el curso del proceso, intensificaba la victimización sufrida.

Aun así, a través de la investigación es posible indicar, que no sólo basta con la creación de espacios y derechos para las víctimas, si no, que también es necesario una transformación del trabajo realizado por administradores de justicia, ya que, es de su responsabilidad una efectiva utilización de los elementos implementados por la RPP.

Es importante recalcar también, la dificultad de compatibilizar las expectativas de compensación que tengan las víctimas, con las respuestas otorgadas por el sistema. Esto

principalmente por lo diferente que resultan ser las lógicas con que se mueven ambos. Las víctimas que buscan encontrar en la pena del agresor, la retribución en relación al daño que les fue causado, y el sistema penal, que establece su actuar en post del bien común y no en proporcionalidad a los sufrimientos y expectativas de las víctimas. Es por esto, que existe una gran insatisfacción al término del proceso, a pesar de que la RPP, ofrece elementos que mejoran la experiencia de las víctimas en su paso por el sistema penal, la satisfacción de éstas, tiene una relación positiva a partir de la pena otorgada al agresor.

La importancia, que podría tener ésta insatisfacción de las víctimas con el sistema penal, se relacionaría con un mayor impacto social, sobre el discurso de la víctima. Una mayor notoriedad del tema en el espacio público, podría incidir en que la frustración de la víctima, sea un aspecto de complicidad entre ésta y la comunidad. Lo que sin duda podría influir, en una deslegitimación o incredulidad hacia la RPP, debido a que esta nos sería capaz de cumplir con las expectativas que la comunidad tiene sobre la justicia penal. En relación a esto sería fundamental, promover el aumento de recursos dirigidos, al aumento de espacios de ayuda para la víctima, como lo son los centros. Estos desempeñan un papel clave, en la recuperación que pueda tener la víctima, por tanto el trabajo de estos en gran parte está dirigido a tratar que éstas, puedan recuperarse a independencia de la resolución que pueda tener el sistema penal.

La implementación de la RPP, ha resultado ser un avance en la recuperación de los elementos y espacios, que deben tener las víctimas en el sistema penal, sin embargo lo reciente que resultan ser los cambios, inciden en que muchas de las instancias del sistema penal, no puedan responder de acuerdo a los objetivos planteados por la RPP. Lo complejo que resulta ser una recuperación de la víctima, debería ser considerado como un factor a tratar, no sólo responsabilizando al sistema penal por este, sino que también la inclusión de otras instituciones es sumamente necesario.

VI. BIBLIOGRAFIA

Libros:

- BUSTOS , J,1993.PPU,: Victimología: presente y futuro, Barcelona
- CLEMENTE, M Y JIMENEZ ,F., 1986: *Psicología social y sistema penal*, Madrid :Alianza ed,
- CORREA, J y JIMENEZ, MA., 1995: *Acceso de los pobres a la justicia en Chile*, Santiago :Colección Estudios Urbanos,.
- CORREA, J, LIBEDINSKY, M y TSCHORNE, 1993, *Justicia y Marginalidad: recepción de los pobres, análisis de resultados de un estudio empírico*, Santiago: CPU,
- CURY, E, 1992, *Derecho penal, Parte General, Tomo II*, Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- DUCE,M y BAYTELMAN A, 2003, *Evaluación de la Reforma Procesal Penal, estado de una reforma en marcha*, Santiago :Facultad de Derecho, UDP.
- DUCE,M y RIEGO,C, 2002, *Introducción al nuevo sistema procesal penal*, Santiago : Universidad Diego Portales.
- FUNDACION PAZ CIUDADANA, 1998, *Derechos de la víctima en el sistema judicial chileno*, Santiago: Fundación Paz Ciudadana.
- MAIER, J, 1992, *De los delitos y las víctimas*, Buenos Aires: Ad- Hoc.
- MARCHIORI,H ,2004, *Victimología: la víctima desde una perspectiva criminológica 1ED*, Córdoba: Editorial Universitaria Integral.
- MERA, J y DUCE, M, 1996, *Introducción al sistema penal*, Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.
- MINISTERIO PUBLICO, FISCALIA NACIONAL, 2002: *Quince meses después de la Reforma Procesal Penal*, Santiago: Fallos del mes.
- MINISTERIO PÚBLICO, 2003, *La víctima y el testigo en la Reforma Procesal Penal*, Santiago: Fallos del mes.
- NAQUIRA, J, 1998, *Derecho Penal, Teoría del delito*, Santiago: Mc Graw Hill.
- POLITOFF, S,1997, *Derecho penal Tomo II*, Santiago : Cono Sur
- RAMIREZ, R, 1983, *La victimología: estudio de la víctima del delito, su función en la prevención y control de la criminalidad*, Bogota: Temis.

- RIVERA, A, 1997, *La victimología ¿Un problema criminológico? : Biogenética, Biotecnología, Fecundación “In Vitro” y Víctimas Sociales (enfoque holista y constitucional)*, Bogota: Jurídica Radar.
- ROXIN, C, HASSEMER, W, ESER, A, MAIER, J, 1993, *La participación de la víctima en el proceso penal*, Santiago: CPU.

VII. ANEXOS

PAUTA DE ENTREVISTAS

a) Víctimas

▪ Introducción

Agradecer tiempo y disposición para realizar la entrevista

Explicar de qué se trata el estudio y la importancia de su relato

▪ Antecedentes Personales

Nombre:	Lugar de nacimiento:
Edad:	Lugar de residencia:
Sexo:	Estado civil:

▪ Vida

Para empezar

1. Actualmente ¿Cómo describirías tu vida? ¿Cuéntanos sobre eso?.

▪ Denuncia

2. ¿Cuánto tiempo después denunciaste? ¿Donde lo hiciste?, ¿Por qué?
3. ¿Qué te motivó a denunciar el hecho? ¿Que esperabas? (*fue idea tuya, influyeron terceros, quiénes, cuáles fueron los motivos de éstos*)
4. ¿Cómo fue la experiencia en el lugar donde hizo la denuncia)? (*quién lo atendió, qué le informaron, cómo lo atendieron, cómo se sintió,)*
5. Una vez que denunciaste ¿Que sucedió? (*describe paso a paso acciones que realizó y con quien interactuó*)

▪ Derechos de las víctimas

6. ¿Alguien te hablo de los derechos que tenias como víctima?
7. ¿Encuentras que estos son suficientes para las víctimas? ¿Agregarías alguno?
8. ¿Sentiste que estos eran respetados y valorados por los funcionarios con que tuviste contacto?

9. ¿Conocías con anterioridad como funcionaba un procedimiento penal? (*¿Qué conocías de este? ¿Cómo te enteraste?, como, cuando y quien le proporcionó la información desconocida*)
10. ¿Cómo te enteraste de los pasos que tenías que seguir? (*identificar personas tipo de información brindada, la forma en que fue brindada*).
11. ¿Qué opinas del trato /información/atención/ que recibiste de parte de los distintos actores que tuviste contacto durante el proceso?
12. ¿Cómo fue tu relación con los distintos actores durante el proceso?
13. ¿De quien recibiste el mejor y peor trato/ apoyo? ¿Por que?
14. El actor que según su opinión ¿Es el más importante para la víctima? ¿El que te hubiese gustado que estuviera más presente durante el proceso o recibir más apoyo de aquel? ¿Por qué?
15. ¿Cuál fue tu participación durante el proceso judicial? (*lograr profundizar en que si sintió o no que participó, que si contribuyo o no en el proceso y de que manera*)
16. Si te sentiste disconforme en algún momento ¿pudiste reclamar esto a alguna persona? (*¿Te sentiste escuchada frente a lo que reclamaste? ¿Por qué?*)
17. ¿Recibiste ayuda de algún tipo?, ¿Qué te pareció la ayuda recibida? (*¿Fue reconfortante para ti la ayuda brindada? ¿Por qué?*)
18. ¿Sentiste protección por parte del sistema judicial en tu condición de víctima? (*¿Se tomaron medidas tendientes a protegerla? ¿Cuales? ¿Se sintió protegida? ¿Cree tú que estas fueron las más adecuadas?*)
19. ¿Supiste cual fue la resolución adoptada? ¿Qué sentiste al respecto? (*¿cómo te enteraste?, ¿Que te pareció?*)
20. ¿Cómo fue tu experiencia hasta saber la resolución de tu caso? ¿Marco alguna diferencia en la experiencia que habías tenido?
21. ¿Cuánto tiempo se demoro el caso desde tu denuncia hasta el término?

***En el caso que las víctimas llegaran a juicio oral**

1. ¿Cómo fue tu experiencia en el juicio oral?
2. ¿Que opinas de la participación que tuviste en el juicio oral?
3. ¿Qué te pareció el trato que te brindaron las personas con que tuviste contacto?
4. ¿Conocías con anterioridad como funcionaba el juicio oral?(*¿Que conocías de este? ¿Cómo te enteraste?, profundizar en como, cuando y quien le proporcionó la información desconocida*)
5. ¿Hubo algún tipo de preparación para este?

▪ **El proceso en general**

22. ¿Cómo describirías el ser víctima en un proceso penal?
23. ¿Cuál fue el momento más difícil que viviste y por que?
24. ¿Sentiste que tu participación era importante durante el proceso?
25. ¿Qué aspectos negativos y positivos encuentras, tras tu experiencia en el proceso penal? ¿Por qué?
26. ¿Crees que si hubieras sido una persona de recursos hubiera sido diferente tu experiencia de víctima?
27. ¿Según tu experiencia, recomendarías a otras víctimas que denuncien? ¿Por qué?
28. ¿Qué opinión te merece la justicia chilena tras tu experiencia como víctima? ¿Por qué?
29. Si fueras víctima otra vez ¿Volverías a denunciar?
30. ¿Según tu experiencia, recomendarías a otras víctimas que denuncien? ¿Por qué?
31. ¿Cuales son las falencias o debilidades del sistema judicial en relación a las víctimas?
32. ¿Que recomendaciones harías para mejorar las experiencias de las víctimas en un proceso penal?

- **Cierre**
- ¿Algún comentario final que quisiera expresar?

Agradecer tiempo y disposición

Muchas Gracias.

d) Actores del proceso penal:

*** Esta pauta de entrevista será aplicada a cada actor del sistema, y por tanto las preguntas se adecuan a su función respectiva en la RPP**

Identificación del Entrevistado

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____
Cargo: _____ Institución: _____

• **El actor y su rol en el proceso judicial**

1. ¿Cuál es su función? En relación al sistema judicial.
2. ¿Cuál es su función en relación a las víctimas? (Cuando llega una donde UD. ¿Qué es lo que UD. hace?)

• **Víctimas**

3. Según su experiencia ¿Que definiría UD. por víctima?
4. ¿Cómo describiría, en general, su relación con las víctimas?
5. ¿Que cree UD. que es lo que motiva a las víctimas a denunciar el hecho?
6. ¿En que condiciones llegan las víctimas al tener el primer contacto con UD.?
7. ¿Qué esperan ellas de la labor que UD. realiza?
8. ¿En que sentido cree que su función es necesaria e importante para la víctima?

• **Reforma e impactos**

9. ¿Qué labor realizaba UD. antes de la aplicación de la Reforma Procesal Penal en la región?
10. ¿Que es lo que le ofrece el sistema penal a las víctimas?
11. ¿Ha existido un cambio a raíz de la RPP para con las víctimas?
12. ¿Cree UD. que los cambios producidos a raíz de la RPP, generan una transformación en la experiencia de las víctimas en el proceso penal?

- **Derechos de las víctimas**

13. ¿Qué importancia le adjudica UD. a los derechos de las víctimas?
14. En general diría ¿que estos se cumplen?
15. ¿Son suficientes los derechos de las víctimas en el proceso penal?
16. ¿Considera UD. que las víctimas manejan sus derechos?

- **Atención/ Información y Protección**

17. Según UD. ¿Cuál es la impresión de las víctimas tras su experiencia en el sistema penal? ¿Por qué?
18. ¿Cree UD. que el sistema de justicia penal le otorga apoyo a la víctima? ¿Por qué? (*que le falta para esto*)
19. ¿Diría UD. que se utilizan eficientemente las medidas o recursos disponibles tendientes a proteger a la víctima?
20. ¿Qué recursos o medidas mejoraría - incorporaría para lograr un mejor trato hacia la víctima?
21. ¿Cual cree que es la percepción de las víctimas en cuanto al trato que el sistema les brinda tras la RPP?
22. ¿Qué cree UD. que significa para la víctima una mayor participación en el proceso?
23. ¿De que manera una mayor participación y entendimiento de la víctima del proceso penal perjudican u obstaculiza la eficiencia o la mejora del proceso judicial?
24. ¿Cómo calificaría el nivel de conocimiento que tienen las víctima sobre el proceso en general ?(Conocen las etapas que éste involucra, su duración, rol de los distintos actores)
25. ¿Cuáles son las dudas más frecuentes que tienen las víctimas?
26. ¿Cuál es el reclamo o queja más frecuente escuchada por UD. de parte de las víctimas?

- **En general:**

27. ¿Cuales son las deficiencias y/o fortalezas que presenta el sistema penal en relación a las víctimas?
28. ¿Qué recomendaría UD. para mejorar la relación que tiene el sistema con las víctimas?
29. ¿Qué necesidades de las víctimas no han sido incorporadas o tomadas en la RPP?
30. Según su experiencia, ¿qué nota de 1 a 7 le pone a la Reforma Procesal Penal?, ¿qué le falta para el 7?