

## LOS PROCESOS DE VICTIMIZACIÓN. AVANCES EN LA ASISTENCIA A VÍCTIMAS

Hilda MARCHIORI

*Quisiera recordar en este lugar al inolvidable y entrañable maestro de la criminología latinoamericana, Alfonso Quiroz Cuarón. Nuestro agradecimiento, como siempre a los maestros mexicanos.*

SUMARIO: I. *Panorama general.* II. *Asistencia victimológica.* III. *Documentos referentes a los derechos de las víctimas.* IV. *Programas de prevención y política criminal.* V. *Bibliografía.*

### I. PANORAMA GENERAL

En este trabajo me referiré a los procesos de victimización y los avances en la asistencia a víctimas.

Desde una perspectiva criminológica y victimológica el delito quiebra, fractura la vida de una persona que padece la violencia. Se produce un cambio *existencial* en la vida de la víctima relacionada a sus costumbres, a sus hábitos, a su mirada hacia las personas que afectan sus relaciones, su confianza, su seguridad familiar, social y cultural.

El delito es una situación de alto estrés que conmueve profundamente a la persona que sufre la conducta violenta, cualquiera que sea el tipo y las circunstancias delictivas. Estas situaciones se agravan en los casos de vulnerabilidad de la víctima, por el grado de conocimiento autor-víctima (familiar) y en las circunstancias de impunidad del delincuente.

La humillación producida por el delito es de tal magnitud que el miedo y la angustia de la víctima sobreviviente serán, en muchos casos, fracturantes en su confianza y comunicación con su medio e interacción social y cultural.

Naciones Unidas manifiesta qué se entenderá por víctimas:

...las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que prescribe el abuso de poder.<sup>1</sup>

La víctima es la persona que *padece un sufrimiento* físico, emocional y social a consecuencia de la violencia, de una conducta agresiva antisocial, a través del comportamiento del individuo-delincuente que transgrede las leyes de su sociedad y cultura. De este modo, la víctima está íntimamente vinculada al concepto consecuencias del delito, que se refiere a los hechos o acontecimientos que resultan de la conducta antisocial, principalmente el daño, su extensión y el peligro causado individual y socialmente.

La conmoción que desencadena el delito llega a tener, generalmente, consecuencias de tal gravedad que modifican y transforman la vida de la víctima y de su familia, en numerosos casos, de manera irreversible.

Las consecuencias pueden ser:

1. *Físicas*. Lesiones leves, graves, gravísimas. Pérdida de la vida de la víctima.
2. *Emocionales*. Difíciles de poder determinar, son las secuelas del profundo estrés y conmoción del delito. Por ejemplo, la muerte dentro del grupo familiar representan las consecuencias para tres generaciones.
3. *Socioculturales*. Repercuten en las relaciones interpersonales de la víctima con el medio social.
4. *Económicas*. Los daños ocasionados por el delito. Por ejemplo, vaciamientos.

Cambio de papel social y de sus funciones sociales. Por ejemplo, la víctima quedó discapacitada.

Estas consecuencias delictivas relacionadas a:

<sup>1</sup> Naciones Unidas, *Los Principios Fundamentales de Justicia y Asistencia a las Víctimas del Delito*, Milán, 1985.

- a) El incremento de una delincuencia agravada en sus modalidades delictivas y la aparición de nuevas formas de criminalidad.
- b) Los daños ocasionados en las víctimas y en la sociedad.
- c) La impunidad en el accionar de los delincuentes. Criminalidad organizada.
- d) La alta vulnerabilidad de las víctimas.
- e) Los altos costos económicos y sociales que provoca la delincuencia.
- f) El colapso institucional policial y de la administración de justicia.
- g) El fracaso del sistema penitenciario en la recuperación individual y social del delincuente.
- h) La carencia de una asistencia y ayuda a las víctimas de delitos.
- i) El fracaso de las penas tradicionales, vinculadas a la alta reincidencia delictiva.
- j) La carencia de investigaciones sobre la criminalidad que permita el conocimiento de las formas de delincuencia por regiones y la implementación de medidas preventivas.
- k) Carencia de personal especializado en los proyectos y aplicación de medidas de prevención asociadas a políticas sociales.

En los últimos años se ha advertido una mayor preocupación e interés por la situación de las víctimas de delitos, esta preocupación se ha manifestado en los aspectos asistenciales, conocimiento de tipos y características de las víctimas, y en la atención de la víctima por el sistema de justicia.

Para la administración de justicia, la cooperación de la víctima es esencial porque indudablemente permite:

- Conocer el delito.
- Conocer al delincuente.
- Conocer la comunidad, región donde se cometió el delito.
- Aplicar las medidas penales, correccionales y preventivas.
- Evitar nuevos delitos.

Desde el Documento de Naciones Unidas sobre los principios fundamentales de justicia y asistencia para las víctimas de delitos (1985) y el primer simposio internacional de victimología celebrado en Jerusalén (1973) se ha *avanzado en la comprensión de la situación de los procesos de victimización*, en los efectos del aislamiento jurídico-social de la víctima.

Los cambios y reformas criminológico-jurídicas tendientes a una *mayor comprensión y consideración de la víctima* han puesto de manifiesto los siguientes aspectos:

### 1. *Receptar debidamente la denuncia de la víctima*

La policía suele ser la primera institución en tomar conocimiento de la situación de la víctima y establecer contacto con las personas que han sufrido un hecho delictivo. Por ello, la policía es la institución que se encuentra en posición de evaluar las necesidades de la víctima, de carácter urgente, por ejemplo, emergencias médicas. La rapidez en la actuación de la policía puede evitar graves sufrimientos a la víctima y, paralelamente, mayor confianza en las instituciones de justicia.

La víctima puede tomar contacto con la policía en el mismo lugar del hecho delictivo, por llamadas de vecinos, alertas comunitarias, etcétera. La víctima se siente auxiliada, y esto constituye un paso importante en el relato victimológico.

En otros casos, la víctima se presenta a realizar la denuncia, que es “seleccionada” frecuentemente por la policía de acuerdo al daño, criterios personales, número de casos atendidos, gravedad y magnitud del delito. Es decir, que en numerosos casos la policía ejerce considerables poderes discrecionales para que la víctima no presente la denuncia (exposiciones policiales en casos de violencia conyugal).

Según Naciones Unidas, estudios realizados sobre procedimientos policiales están vinculados a la gravedad del delito y al volumen del daño infligido, y constituye un factor importante en la preferencia hacia determinada víctima y sobre el enjuiciamiento. También, el número de personal policial, los escasos recursos humanos y materiales con que cuenta la institución, el agravamiento de los comportamientos violentos, la complejidad de las organizaciones criminales han contribuido, sin ninguna duda, a esta “selección” que realiza el sistema policial sobre la denuncia que presenta la víctima.<sup>2</sup>

La policía puede cumplir una función vital no sólo para prevenir la victimización, sino para reducir las consecuencias del delito. La recepción de la denuncia es una parte importante en la relación víctima-institución po-

<sup>2</sup> Documentos de Naciones Unidas, Milán, 1985.

licial. Se trata del rompimiento del silencio de los procesos de victimización, base esencial para el esclarecimiento del hecho y la recuperación de la víctima.

## 2. *Facilitar la información*

La víctima carece, generalmente, de toda información sobre la administración de justicia, sobre el proceso penal y los mecanismos jurídicos, interrogatorios, pericias, el tiempo que demanda el proceso y en relación al desarrollo cronológico del proceso. Pero tiene *el derecho* de estar informada acerca del progreso de su denuncia sobre cómo y de qué manera trabaja el sistema judicial en su región, es por eso la necesidad de que la víctima realice múltiples declaraciones, que obedecen a las distintas etapas del proceso penal.

## 3. *Pericias criminalísticas*

Son fundamentales para el esclarecimiento del delito y la identificación del autor, lo cual debe ser informado a la víctima. En los casos de exámenes médicos es necesario acompañar a la víctima (especialmente su familia o personal profesional de salud), explicarle el valor de esos estudios criminalísticos, casos de víctimas de delitos de violación, víctimas niños, personas discapacitadas, ancianos.

Los estudios deben realizarse en infraestructuras adecuadas a la difícil tarea de los peritajes criminalísticos.

## 4. *Testimonios-interrogatorios*

Constituyen nuevas victimizaciones, por ejemplo, acerca de las causas por las que no se resistieron o no se defendieron en mayor grado las víctimas de violaciones, particularmente si no se presentan lesiones visibles; los interrogatorios a niños víctimas de abuso sexual, a personas de bajos recursos y nivel cultural.

La información sobre los fines del interrogatorio permite a la víctima no percibir al sistema penal como persecutorio e inquisitivo. Del mismo mo-

do, los interrogatorios a niños deben ser cuidadosos, en presencia de personas que los protejan y ayuden. También sería necesario crear y aplicar nuevas técnicas y métodos en los casos de delitos dentro del grupo familiar.

### *5. Sala de espera diferente a la del imputado*

Si bien es cierto que este aspecto tiene relación con la infraestructura arquitectónica en que se desenvuelve la administración de justicia, también son notorias las amenazas permanentes que sufre la víctima por parte del imputado del delito, de su familia y del abogado defensor mientras se encuentran en la misma sala de espera. Es conveniente que tanto la víctima como el imputado o sus testigos puedan estar en salas separadas.

### *6. Decisión del Tribunal*

La víctima tiene derecho a ser informada acerca la decisión del Tribunal, sobre la sentencia.

Del mismo modo que el Tribunal envía una copia de sentencia al servicio penitenciario, podría enviar otra copia a la víctima o a su familia sobre la decisión que ha tomado la justicia, en el caso concreto.

### *7. Salida del delincuente*

La salida de la cárcel del autor del delito, su libertad y egreso de la institución penitenciaria no es conocida, generalmente, por la víctima o sus familiares, y esto puede provocar —de hecho, numerosos delitos se producen a consecuencia del egreso del delincuente— nuevas victimizaciones; casos de venganza, de delitos donde el autor y la víctima pertenecen al mismo grupo familiar.

Es necesario la información a la víctima sobre la salida del autor del delito, sobre el cumplimiento de la sentencia y, en determinados casos, la opinión de la víctima en relación con la prelibertad y libertad condicional.

### 8. *Agradecimiento del juez a la víctima por su cooperación social*

La víctima ha permitido el conocimiento de un hecho delictivo, el conocimiento del autor y la aplicación de la ley, así como evitar nuevos delitos. Por ello, el agradecimiento del juez —Tribunal— a la víctima por su cooperación en el esclarecimiento de un hecho criminal, que ha afectado, a toda la comunidad.

Sabemos que la intervención de la administración de justicia tiene en sí misma un valor preventivo y social.

En los últimos años, Naciones Unidas, en referencia a la justicia, señala la necesidad de la reparación a las víctimas, de una justicia restitutiva. Así, Naciones Unidas, en el documento referente a Declaración de Viena, de mayo de 2001, manifiesta el compromiso y la necesidad de apoyo a las víctimas del delito, la utilización de mecanismos de mediación y justicia restitutiva, y ampliar los servicios de apoyo a las víctimas. Formular y ejecutar políticas de protección a los testigos.

## II. ASISTENCIA VICTIMOLÓGICA

Tiene por objeto principal *atenuar las graves consecuencias* que deja el delito en la víctima y en su familia. En un concepto amplio, se entiende por asistencia victimológica la aplicación de todas las medidas tendientes al conocimiento, comprensión y ayuda para la recuperación de la víctima.

La asistencia victimológica requiere, en sus pautas básicas, la comprensión, la consideración prioritariamente de la vivencia de temor-pánico que sufre la víctima, el miedo a la repetición del delito —hecho traumatizante—, la sensación y vivencia de encontrarse aún inmerso en la situación agresiva, lo que provoca una desorganización, despersonalización y desrealización; pánico, por la persistencia de estar reviviendo una situación de peligro, por el desamparo individual y familiar, y una percepción de inseguridad y desprotección, de sentirse vulnerable y expuesta ante el delincuente.

La *asistencia implica respeto, credibilidad, ayuda*, protección a la víctima, respeto a sus derechos, derecho a la salud, a recibir un trato digno, a recibir justicia y reparación material y moral debido al daño causado por el delito.

Es evidente que se ha avanzado en las alternativas de programas de asistencia a las víctimas, tanto para adultos como para niños, entre estos podemos mencionar:

1. Programas de asistencia directa a las víctimas (que fueron los primeros en desarrollarse); los cuales trabajan en diagnóstico victimológico, tratamiento individual y grupal a través de equipos interdisciplinarios.
2. Programas de apoyo a víctimas ya sus familias.
3. Programas de alta crisis; dirigidos a víctimas de violencia familiar, especialmente en maltrato infantil y violencia conyugal.
4. Programas de detección y asistencia a víctimas de delitos violentos.
5. Asistencia a familiares de víctimas de homicidios.
6. Asistencia en regiones de alta criminalidad.
7. Programas de asistencia a víctimas de abuso del poder.
8. Programas a víctimas de terrorismo.
9. Asesoramiento jurídico a víctimas.
10. Programas de asistencia: terapias individuales, de grupo, familiares.
11. Programas de acompañamiento a víctimas, programa dirigido a voluntarios.

#### *Asistencia victimológica referente a los a niños*

En algunos países se aplican distintas estrategias cuando los niños han adquirido el lenguaje y son capaces de hablar. El juez les explica el funcionamiento del proceso penal y el papel que tienen las personas que les harán las preguntas. Por ejemplo, el fiscal, el abogado defensor del imputado, sin embargo, la mayoría de los niños son sometidos a audiencias que son conducidas por adultos que desconocen la realidad del niño.

Otras técnicas hacen referencia a entrevistas a niños entre dos años y seis años, donde el niño está en una sala de juegos con un entrevistador especializado en pericias de hechos delictivos a niños pequeños. La sala tiene una cámara Gessell (espejo doble), y detrás de ésta se encuentra, observando la entrevista, personal de salud y del área jurídica, quien avala el video. Las sesiones sobre el relato son grabadas con conocimiento del niño y de los familiares; las cuales evitan nuevos interrogatorios y también que el niño pase por diferentes audiencias.

En las entrevistas con niños pequeños se investiga acerca de los hechos y personas significativas en la vida del niño, los cambios de conductas y cambios emocionales. Se realizan preguntas específicas acerca del abuso, preguntando detalles sobre lo que ocurrió, quién lo hizo, dónde, cuándo y cómo ocurrió.

Hablar del abuso sexual puede crear en el niño pérdida de control que, en numerosos casos, lo conducen a una acentuada disociación, evitación, hiperactividad, retracción. Es por esto la importancia de que el entrevistador sea una persona especializada, y que cuide de no provocar nuevos daños emocionales en los niños. Ya que ellos usan y procesan el lenguaje de manera distinta que los adultos, es necesario tomar con precisión lo que dicen durante la entrevista, por lo que se debe tener en cuenta el nivel de maduración del niño y sus circunstancias particulares.

Otra de las técnicas que se aplican en casos de niños víctimas y niños testigos es la utilización de muñecos anatómicos especialmente diseñados para que el niño pueda relatar lo que le sucedió. Los muñecos representan una familia con cuatro adultos (dos mujeres, dos hombres, dos niños y dos niñas), con órganos sexuales, ropas interiores y vestidos. A través de los muñecos el niño puede diferenciar al padre, al tío, padrastro, etcétera. La utilización de los muñecos le permite al niño mostrar lo que le ocurrió, su victimización. Es importante que el entrevistador no conozca al niño, y las preguntas sean abiertas y no dirigidas. Las entrevistas son grabadas y las preguntas del entrevistador están basadas en un protocolo; esto es, representa una técnica especial de entrevista. El protocolo no está diseñado para enseñar partes del cuerpo ni las funciones corporales; tampoco para que el entrevistador introduzca palabras que el niño no haya dicho.

Otras técnicas se basan en la utilización del protocolo pero con muñecos y salas de juegos comunes; también en estos casos las entrevistas son grabadas. Entrevistar a niños víctimas de abuso sexual puede provocar reacciones muy fuertes en el entrevistador, por ello, éste debe estar consciente de esos sentimientos que despiertan los relatos de los procesos de traumatización para no distorsionar y contaminar la entrevista.

No obstante, a pesar de esta difícil tarea de entrevistar a niños víctimas y niños testigos, se considera que una adecuada y correcta entrevista implica el *rompimiento del silencio y las posibilidades de reducir el trauma* y las consecuencias del delito.

Respecto a los *avances en asistencia a víctimas* hemos considerado aspectos, a nuestro criterio, esenciales que permiten visualizar la situación de

las víctimas. En este orden de ideas se mencionan: el mayor conocimiento y comprensión de las graves consecuencias de la victimización y sobre las características de las víctimas; el conocimiento de las consecuencias que sufren las víctimas de abuso del poder; la mayor comprensión sobre los sufrimientos de las familias de las víctimas, y la necesidad de asistencia a todos los miembros del grupo familiar, en especial a víctimas vulnerables (niños, personas discapacitadas). A los citados aspectos también se agregan la comprensión de los procesos del silencio del relato de victimización. Numerosos delitos se conocen cuando las víctimas han podido romper el silencio, pudieron hablar cuando eran adultos y fueron victimizados de niños. El relato de los procesos de victimización es un acto traumatizante. El rompimiento del silencio es la posibilidad, para la víctima, de ser sobreviviente de un hecho en el que pudo perder la vida.

Asimismo, hemos comprendido el valor de una mayor prudencia en la intervención de las instituciones (tanto gubernamentales como no gubernamentales). Hemos conocido nuevas alternativas en los programas de asistencia a víctimas, seguimientos y apoyos.

Por último, se considera la importancia de los documentos referentes a los derechos de las víctimas; derecho a información, tratamiento y reparación, y el valor de la capacitación para ayudar a las víctimas y evitar la revictimización.

### III. DOCUMENTOS REFERENTES A LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

Entre los documentos referentes a los derechos de las víctimas se encuentran los documentos de la ONU, que son: los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder (1985); el Manual de Justicia sobre Uso y Aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso del Poder; los cuales han permitido importantes modificaciones en los códigos de procesos penales y códigos penales. En México, la inclusión de la víctima en la Constitución nacional marca una consideración y un modelo a seguir por los países latinoamericanos.

Es importante, también, destacar otros documentos de derechos humanos como la Declaración Universal de los Derechos Humanos; la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; Convención de los Derechos del Niño; la Convención Interamericana para Prevenir y San-

cionar la Tortura, y la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.

Naciones Unidas expresa, en los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito, la necesidad de el reconocimiento y el respeto universal y efectivo de los derechos de las víctimas y del abuso del poder. Basado en los documentos fundamentales de derechos humanos, el documento reitera en el acceso a la justicia de las víctimas, el trato justo y el respeto por su dignidad. “Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional”. Se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas a través de la información a las víctimas de su papel y del alcance, el desarrollo cronológico y la evolución de las actuaciones, así como la decisión de sus causas, especialmente cuando se trate de delitos graves; del permiso para que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones; la presentación de asistencia apropiada a las víctimas durante todo el proceso judicial; la adopción de medidas para minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su intimidad, garantizar su seguridad, así como la de sus familiares y la de los testigos en su favor, contra todo acto de intimidación y represalia; evitando demoras innecesarias en la resolución de las causas.

El documento recomienda no sólo el resarcimiento a las víctimas por los daños o pérdidas sufridas, sino, también, la indemnización a las víctimas que hayan sufrido importantes lesiones corporales o menoscabo de su salud física o mental como consecuencia de delitos graves. Asimismo, a la familia, en particular a las personas a cargo de las víctimas que hayan muerto o hayan quedado física o mentalmente discapacitadas como consecuencia de la victimización.

El documento señala claramente la vinculación acceso a la justicia y asistencia social, al referirse a que las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria.

El Manual de Justicia sobre Uso y Aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delito y Abuso de Poder de Naciones Unidas completa las recomendaciones referentes a los programas comprensivos de asistencia a víctimas del delito, que constituyen una guía valiosa para los profesionales, y marca una nueva y trascendente etapa en la consideración y respeto a las víctimas.

#### IV. PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y POLÍTICA CRIMINAL

En los programas de prevención y política criminal se puede saber sobre la criminalidad conocida que ingresa al sistema a través de la denuncia y especialmente la criminalidad desconocida o cifra negra. Para estos efectos, es necesario que se realice la encuesta de victimización para detectar y conocer datos de la cifra negra, reacción social-institucional, y credibilidad al sistema penal. También se necesita de la colaboración de la víctima, misma que se logrará a través de la confianza y credibilidad en la policía y administración de justicia. Asimismo, se exige la capacitación de los profesionales —en la atención y recepción de la denuncia— que atiendan a las víctimas y a sus familias.

Finalmente, tenemos que tener presente y puntualizar que la impunidad de los delinquentes provoca un efecto devastador para las víctimas. Traba las posibilidades de recuperación y crea nuevos problemas emocionales y sociales para la víctima y su familia.

La impunidad provoca un descreimiento hacia la policía y la administración de justicia, fractura la estructura comunitaria y agrava el conflicto social y cultural. Se convierte en un nuevo factor traumático que hace imposible la justicia y conduce a una pérdida de respeto por la ley y la dignidad de las personas.

#### V. BIBLIOGRAFÍA

- CARRANZA, Elías, *Delito y seguridad de los habitantes*, México, Ilnud-Siglo XXI, 1998.
- DAGA, Luigi, *Delincuencia urbana y política de prevención*, Córdoba, Lerner, 1988.
- GARCÍA RAMÍREZ, Sergio, *Proceso penal y derechos humanos*, México, Porrúa, 1993.
- , *Criminología, marginalidad y derecho penal*, Buenos Aires, Depalma, 1982.
- GOPPINGER, Hans, *Criminología*, Madrid, Reus, 1975.
- KAISER, Gunther, *Criminología*, Madrid, Espasa-Calpe, 1978.
- LIMA MALVADO, Maria de la Luz, *Modelo de atención a víctimas en México*, México, 1995.
- LÓPEZ, Rey y ARROJO, Manuel, *Criminalidad y abuso de poder*, Madrid, Tecnos, 1983.

- MARCUS, Michel, *Nuevas formas de criminalidad urbana y nuevas formas de justicia. Foro europeo para la seguridad urbana*, Madrid, 1995.
- MARCHIORI, Hilda, *Criminología. La víctima del delito*, México, Porrúa, 1998.
- , “Redes asistenciales victimológicas”, *Victimología*, Córdoba, 1990.
- , *Criminología. Teorías y pensamientos*, México, Porrúa, 2004.
- MELUP, Irene, “La víctima del delito y medidas preventivas”, *Victimología*, núm. 2, Córdoba, 1991.
- MIDDENDORFF, W., *La criminalidad violenta de nuestra época*, Madrid, Espasa-Calpe, 1978.
- NEUMAN, Elías, *Victimología*, Buenos Aires, Eudeba, 1994.
- , *Architectural Desig for Crime Prevention. National Institute for Law Enforcement and Criminal Justice*, Washington, 1971.
- RICO, José María, *Prevención del delito*, Córdoba, Lerner, 1991.
- SÁNCHEZ Galindo, *Manual de capacitación penitenciario*, México, 1974.
- RODRÍGUEZ MANZANERA, Luis, *Criminología*, México, Porrúa, 1979.
- , *Victimología*, México, Porrúa, 1988.
- VIANO, Emilio, “Tácticas, medidas de los ciudadanos para prevenir el delito”, *Criminalidad y prevención del delito*, Córdoba, Advocatus, 1994.
- WALLER, Irving, *Nuevos diseños de desarrollo institucional frente a la inseguridad urbana. Primer congreso de seguridad ciudadana*, Córdoba, 1990.